



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 Colegio San Roque, Surco, 2022

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

AUTORA:

Vega Arce, Danitza Jasmín (orcid.org/0000-0003-1561-733X)

ASESOR:

Dr. Matías Cristóbal, Obed Isaías (orcid.org/0000-0001-6378-0719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi abuelo, que por diversos motivos, ya no se encuentra con nosotros, por haberme brindado su apoyo en mi proceso de formación y que fue testigo de cada uno de mis tropiezos y triunfos.

Agradecimiento

Gracias a Dios por su infinito amor, bendición y guía a lo largo de este largo camino formativo, también agradezco a mis padres y hermana quienes me han dado fortaleza, sabiduría y perseverancia para poder realizar esta labor, al igual que mis maestros y asesores.

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.....	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 - Tabla de la variable: Valoración de los flujos de la comunicación interna 14

Tabla 2 - Tabla de la primera dimensión: Comunicación descendente 15

Tabla 3 - Tabla de la segunda dimensión: Comunicación ascendente 16

Tabla 4 - Tabla de la tercera dimensión: Comunicación horizontal 18

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Variable: Valoración de los flujos de la comunicación interna	14
Figura 2. Primera dimensión: Comunicación descendente	15
Figura 3. Segunda dimensión: Comunicación ascendente	17
Figura 4. Tercera dimensión: Comunicación horizontal	18

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito, describir los flujos de comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022. La metodología empleada fue, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño no-experimental. La teoría que se empleó fue, la teoría de la comunicación organizacional. El instrumento que se usó fue un cuestionario de 20 preguntas y como técnica de recolección de datos, se utilizó la encuesta. La presente investigación concluyó que, la comunicación horizontal fue el flujo de la comunicación interna mejor valorada en los colaboradores del colegio San Roque, ubicada en Surco, porque a comparación de los estudios previos, en el contexto estudiado hubo un mejor trabajo en equipo, empatía y motivación, debido a que existe una comunicación más directa y fluida al realizar la organización de las clases, eventos o actividades del colegio.

Palabras clave: Flujos de la comunicación, comunicación interna, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

Abstract

The purpose of this research was to describe the internal communication flows in the collaborator of Colegio San Roque, Surco, 2022. The methodology used was a quantitative approach, simple descriptive level, non-experimental design. The theory that was used was the theory of organizational communication. The instrument used was a 20-question questionnaire and the survey was used as data collection technique. The present investigation concluded that horizontal communication was the flow of internal communication best valued in the collaborators of the San Roque School, located in Surco, because compared to previous studies, in the studied context there was better teamwork, empathy and motivation, due to the fact that there is more direct and fluid communication when organizing classes, events or school activities.

Keywords: Communication flows, internal communication, ascending communication, descending communication, horizontal communication.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, diversas entidades tanto públicas como privadas manejan ciertas estrategias en la comunicación de manera interna, con el propósito de que las diversas áreas de una institución, puedan trabajar de la forma más adecuada; y eso va a depender en gran manera de la forma en la que los flujos de la comunicación interna son manejados entre los miembros del personal jerárquico y los colaboradores que la organizan. De acuerdo con Ongallo (2017) los flujos de la comunicación interna son aspectos relevantes que determina el éxito de una entidad, y que puede valorarse a través de la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Podemos entender que los flujos de la comunicación interna son una variable tan importante en una institución, por que esta se preocupa por medir la manera en que se da la comunicación desde los miembros del personal jerárquico hacia los colaboradores o viceversa, así como también entre los miembros de una misma jerarquía.

Desde que comenzó el presente año, muchas entidades han comenzado a trabajar de manera presencial y eso ha logrado que la comunicación que existía a nivel interno entre los miembros de las diversas instituciones puedan mejorar ciertos flujos de la comunicación interna; sin embargo, observamos que aún hay ciertos flujos que necesitan ser reforzados, para que así el trabajo entre los miembros del personal jerárquico y los colaboradores puedan mejorar el ambiente laboral como representantes de la institución.

De las diversas instituciones educativas en nuestra sociedad contemporánea, tenemos al Colegio San Roque, ubicado en el distrito de Surco, el cual desde inicios de la pandemia estuvo laborando en la modalidad virtual, al igual que varias instituciones por órdenes del Gobierno. En el presente año, tanto miembros del personal jerárquico como los colaboradores han retomado sus labores de manera presencial, bajo ciertos protocolos de bioseguridad; sin embargo, se observa que no hay un equilibrio en ciertos flujos de la comunicación interna que se trabajan en esta institución, ya que, cuando el personal jerárquico o algún colaborador emite o solicitan alguna información esta no es atendida en el plazo establecido y eso retrasa en

alcanzar los objetivos de la institución educativa.

Por tal razón se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022?.

Así mismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación descendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022?, ¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022? y ¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022?.

Esta investigación, se justificó a nivel metodológico, puesto que empleo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple con diseño no experimental y de cohorte transversal, pues su finalidad era medir la variable en base a la población estudiada en este caso y así presentar los resultados de carácter estadístico, sin la intención de alterar dichos datos numéricos, si no que estos fuesen descritos, tal cual fueron arrojados de acuerdo a la realidad problemática planteada.

A nivel práctico, este estudio se justificó por que al ser un estudio descriptivo, su propósito fue que sirviera de conocimiento al Colegio San Roque del distrito de Surco, y sus miembros comprendan la relevancia que tiene esta variable y en que dimensiones necesita mejorar, para que el trabajo a nivel interno en la institución sea más eficaz y cada miembro pueda alcanzar la misión y visión que el colegio se ha planteado.

Por tal razón, se planteó el siguiente objetivo general: Describir la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.

Así mismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir la valoración de los flujos de la comunicación descendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022, describir la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022 y describir la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de plantear la realidad problemática estudiada en este caso, se procedió a presentar los antecedentes nacionales y extranjeros, que ayudaron a justificar la existencia de la variable estudiada en esta investigación, así como también la presentación de la teoría que ayudó a comprender la existencia del caso y también a conceptualizar a la variable y a sus dimensiones en base a entendidos que en su momento definieron dichos términos.

Poma (2019) en su estudio tuvo como finalidad identificar los flujos de la comunicación interna en los docentes de la IESTP Manuel Seoane Corrales de San Juan De Lurigancho, 2019. La metodología empleada fue, enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo simple y diseño no experimental, se utilizó el instrumento de la encuesta constituido por 76 colaboradores del IESTP Manuel Seoane Corrales. Se llegó a la siguiente conclusión, la comunicación interna del IESTP Manuel Seoane Corrales en San Juan de Lurigancho cuenta con algunas deficiencias que hace que los trabajadores no se sientan del todo contentos en su ambiente de trabajo. Cabe resaltar que a través del cuestionario los encuestados indican que existe una comunicación pero que esta no es continua y adecuada al 100%. Por ello, en esta investigación se analizó los alcances necesarios que ayudaron a un mejor desarrollo y buena práctica de la comunicación interna, así como de las dimensiones que la conformaron.

Valverde (2019) en su estudio tuvo el propósito de describir cada flujo de la comunicación interna que manejaban los miembros de la I.E.P “El Nazareno” ubicado en el sector de Nuevo Chimbote en el año 2019. El tesista empleó el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo simple con diseño no experimental. El investigador llegó a la conclusión de que en el contexto se trabajan tres flujos de comunicación interna, de los cuales, la comunicación descendente y la ascendente estaban muy a la par, pues existía confianza entre jefes y miembros de menor rangos, sin embargo entre miembros de menor rango y de la misma área no había buena comunicación horizontal, puesto que muchos eran nuevos y pocos eran antiguos y por cuestiones

laborales no existía una oportunidad para que entre ellos pudiesen intercambiar ideas, más solo cumplían las órdenes que recibían en la comunicación descendente.

Zelada (2019) en su investigación tuvo como finalidad describir que flujos de la comunicación interna se manejaban en la Cámara de Producción de la Provincia de Santa en el año 2019. Para ello, el investigador trabajó un diseño no experimental, de cohorte transaccional, nivel descriptivo simple con enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos hizo uso de una encuesta a los 50 elementos que conformaban dicho universo, a los cuales se les sacó datos mediante un cuestionario de 18 preguntas. La conclusión a la que llegó el autor fue que de los flujos de la comunicación interna que más destacó en dicha Cámara de Producción fue la comunicación horizontal, pues existían mayor empatía entre miembros de la misma área como fue en el caso de los asociados, que la integraban 20 personas, entre los cuales algunos captaban mejor las ordenes que se daban mediante la comunicación descendente, el cual fue el flujo que menor tendencia presentó este caso, seguido a la comunicación ascendente, en donde a pesar de que los miembros de rango inferior emitían sus consultas, estos no recibían una respuesta del todo clara por parte de los miembros del rango superior.

Cahua y Granda (2021) en su estudio tuvieron como propósito, describir los flujos de comunicación interna en colaboradores de dos empresas de manufacturas de Lima Norte, 2021. La metodología empleada fue, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo comparativo, diseño no-experimental. Las teorías que se emplearon fueron, teoría de la comunicación organizacional y teoría de la comunicación productiva. El instrumento que se empleó fue un cuestionario de 20 preguntas y como técnica de recolección de datos, se utilizó la encuesta. La investigación concluyó que, la valoración de los flujos de comunicación interna entre los empleados de Corporation S.A.C. y Rabbit Glass S.A, funcionaron de forma distinta, viéndose reflejado en un 72,73% de los trabajadores de la primera empresa, quienes le dieron mayor valor al flujo horizontal, seguido del ascendente, el vertical y finalmente, el descendente. En cambio, en la segunda empresa, fue un 95% de los colaboradores, quienes le dieron mayor valor al

flujo horizontal, seguido del vertical, el descendente y por último, el ascendente. Eso significó que, la valoración de los flujos de comunicación interna, no tiene un orden determinado, ya que, algunos flujos son mejores valorados que otros.

Muñoz y Rodríguez (2015) en su estudio tuvieron como propósito estudiar en detalle los matices que conforman los flujos de comunicación dentro de la empresa Media Commerce S.A.S, con el fin de apalancar los resultados organizacionales desde este campo, mejorando los flujos de comunicación y fortaleciendo los medios de comunicación formal existentes. La metodología empleada fue cuantitativa, de nivel descriptivo simple y su diseño no experimental. Este estudio se fundamentó en Teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick. La técnica empleada en este estudio fue una encuesta y como instrumento un cuestionario de 13 preguntas. Como conclusión principal, los investigadores notaron que La comunicación ascendente y descendente fue positiva, ya que no se evidenciaron dificultades en las relaciones laterales y diagonales.

Neyra y Saballos (2017) en su estudio tuvieron como finalidad hacer una descripción comparativa sobre los flujos de comunicación interna que se trabajaban en la Facultad de Desarrollo Rural de Managua durante el primer y segundo semestre de ese año. Para ello los investigadores emplearon el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo comparativa con diseño no experimental. Los investigadores llegaron a la conclusión que durante el primer semestre los flujos que mejor se trabajaron fueron la comunicación horizontal, seguido de la descendente y finalmente la ascendente a comparación del segundo semestre en donde la descendente estuvo en primer lugar, seguido de la horizontal y finalmente la ascendente, pues esto se debió a que los miembros de rango menor del segundo semestre fueron otros a comparación del primer semestre, quienes tenían otras actitudes y el desempeño en los flujos de comunicación era más destacable que el segundo.

Como teoría que ayudo a justificar el caso tratado en esta investigación se tuvo a la teoría de la comunicación organizacional. Para Fernández (2019) esta se presenta

como un fenómeno bastante común en ciertas instituciones, debido a que los individuos que conforman una organización, sin importar el rango que tengan, pueden favorecer como desfavorecer a dicho cuerpo y eso va a depender de la manera en la que cada elemento intercambia mensajes, pensamientos, ideas y/o creencias de empleado a empleador o entre miembros de un mismo rango. Por otro lado, Castro (2017) sostiene que la teoría de la comunicación organizacional explica la manera en que muchas instituciones de la actualidad se desempeñan entre empleados y empleadores, y estudia la manera en como transmiten los mensajes entre si y la eficacia que esta tiene, dependiendo del lenguaje que emplea y así alcancen éxito como institución. Podemos entender que la teoría de la comunicación organizacional sustenta la relevancia que tiene cada flujo de la comunicación interna, debido a que el éxito de una institución va a depender del buen manejo que tanto empleados como empleadores hagan que dichos flujos, ya sea a nivel descendente, ascendente y horizontal. En esta investigación, se estudió la valoración de dichos flujos de la comunicación interna con respecto al caso del Colegio San Roque, ubicado en el distrito de Surco, con el propósito de presentar un informe con datos estadísticos que describieran los flujos que presentaban mejor tendencia, y saber que flujo debía ser reforzado, y así dicha entidad pudiese mejorar su trabajo reforzando dicha dimensión.

A continuación, se presentan los conceptos de la variable que ayudaron a justificar la importancia de medir dicha característica de acuerdo al caso estudiado: Para Ongallo (2017) sustenta que los flujos de la comunicación interna son aspectos relevantes que determina el éxito de una entidad, y que puede valorarse a través de la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

Así mismo, Pintado y Sánchez (2017) sostienen que cada flujo de la comunicación a nivel interno tiene la finalidad de conocer que tan buena son las relaciones entre empleados y empleadores si ambos manejan el mismo lenguaje, si los mensajes son comprendidos por igual o si hay problemas de recepción entre algunos miembros de la organización.

Por otro lado, Antezana (2018) comprende que cada flujo en la comunicación interna tendrá éxito, mientras que los miembros de la organización sepan cómo

expresarse con miembros de rango superiores, iguales o inferiores, de tal manera que todos comprendan los mensajes que se emiten, según el lenguaje que usa la organización y así el trabajo entre ellos sea más estable, dinámico y beneficioso para todos como entidad.

Así mismo, presentamos los conceptos de las tres dimensiones trabajadas en esta investigación:

Comunicación descendente: Para Ongallo (2017) la comunicación descendente es aquella comunicación que se da de los miembros pertenecientes al nivel jerárquico hacia los miembros de rango inferior; puesto que aquí, dicha información consiste en la transmisión de órdenes y tareas que estos miembros deben realizar.

Para Ortiz (2020) este tipo de comunicación es la respuesta que los miembros de mayor categoría envían a los elementos de menor categoría en una entidad con el fin de que estos conozcan las funciones que deben realizar, cómo lo deben realizar, cuando y en qué tiempo deben cumplir con las mismas.

Por otra parte, Nicolini y Parodi (2015) sostienen que la comunicación descendente se desde los miembros de mayor rango hacia los de rango menor. La existencia de este flujo de comunicación se sujeta en el principio de autoridad que toda organización debe tener.

Asimismo, López (2018) explica que en este flujo los jefes deben elegir los canales más apropiados para que el mensaje enviado a los empleados llegue de manera clara, pues el lenguaje que se emplea es comprendido por todos los miembros de la institución.

Comunicación ascendente: Según Ongallo (2017) la comunicación ascendente es aquella comunicación que se da desde los miembros del rango inferior hacia los miembros del nivel jerárquico. El propósito de esta comunicación es informar al detalle las tareas que los miembros superiores les encomendaron, así como también tener la oportunidad de expresar con total libertad ciertas opiniones con el propósito de mejorar la dinámica de trabajo como miembros de la institución.

Para Cano (2019) este flujo de comunicación tiene la característica de dejar que

los elementos de menor jerarquía puedan emitir a los de mayor jerarquía ciertas sugerencias y peticiones con el propósito de mejorar la calidad y la dinámica de trabajo dentro de la institución.

Por otra parte, Rodríguez (2018) sostiene que la comunicación ascendente es el resultado de un grupo de ideas y pensamientos que cada elemento de menor rango emite a los altos funcionarios con la finalidad de que estos conozcan el ritmo de producción de dichos empleados y así mejorar ciertas debilidades que puede presentarse en ellos, en caso de que haya problemas de comprensión en la emisión de ciertas tareas.

Comunicación horizontal: De acuerdo con Ongallo (2017) la comunicación horizontal se caracteriza por promover la interacción entre elementos del mismo rango jerárquico; es decir, jefe con jefe y empleado con empleado.

Según Ortiz (2020) esta comunicación se da entre departamentos de un mismo nivel jerárquico, y es en este flujo donde hay una mayor comunicación cercana y donde debería existir mayor confianza por ser elementos que desempeñan labores semejantes.

Para Rodríguez (2018) este flujo tiene mucha importancia porque mediante el, los jefes pueden hacer una valoración entre ellos mismos sobre su nivel de producción para con la institución, así como también los empleados intercambian sus ideas y opiniones entre el desempeño de sus compañeros con el propósito de que estos mejoren y exista un mejor equilibrio y ambiente laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio trabajó el tipo de investigación básica. De acuerdo con Muntané (2020) una investigación básica se caracteriza porque el investigador interpreta los resultados que detecta en la realidad problemática que estudia en base a los conceptos planteados en el marco conceptual que respalda la existencia de la variable de estudio, además de otros aspectos relevantes que ayudan a comprender la existencia del caso en base al conocimiento brindados por entendido en la materia. Los resultados numéricos en esta investigación fueron interpretados y justificados en base a las bases teóricas acerca de la variable y de las dimensiones que la conformaron.

El diseño trabajado fue el no experimental. Para Hernández, *et al.* (2018) este diseño es empleado por algunos investigadores con el propósito de describir los resultados que arroja la variable de estudio, así como de las dimensiones que la conforman, sin la intención de alterar dichos resultados, sino que estos sirvan de conocimiento a los sujetos implicados en la problemática y comprendan el estado actual de su realidad. En este caso se midió a la variable valoración de los flujos de la comunicación interna en base a la comunicación descendente, ascendente y horizontal en base al caso de los colaboradores del Colegio San Roque del distrito de Surco en el presente año.

3.2. Variables y operacionalización

Se trabajó una sola variable de estudio: Valoración de los flujos de la comunicación interna, en base a tres dimensiones y que fueron medidas en este caso, las cuales son: Comunicación descendente, ascendente y horizontal. La mencionada operacionalización se fundamentó en la matriz operacional de la variable de estudio. (Ver anexo 1).

3.3. Población

La población estuvo conformada por los 43 colaboradores que integran el Colegio San Roque del distrito de Surco en el presente año. Dicha cantidad se justificó empleando un muestreo censal. Según López y Fachelli (2017) este tipo de muestro permite al investigador justificar la cantidad de unidades que integrará su universo por medio de una base de datos como una guía de teléfonos, un padrón, etc. En el presente estudio, la investigadora presentó una base de datos con los nombres completos, cargos y correos del personal docente, administrativo y mantenimiento, con los cuales se justificó la cantidad de elementos que integraron el caso estudiado (Ver anexo 5).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó una encuesta como única técnica de recolección de datos. Para López y Fachelli (2017) una encuesta es la técnica de recolección de datos que permite al investigador extraer ciertos datos que un grupo de elementos puede brindar de manera abierta o cerrada, en razón de una problemática en la cual está presente alguna variable de estudio detectada por el investigador. Dicha encuesta se realizó de manera presencial, debido a las nuevas normativas presentadas por el gobierno en el presente año. Como único instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario de 20 preguntas. Para López y Fachelli (2017) esta es la herramienta ideal para casos en donde la población es parcialmente grande y en donde se les desea extraer datos empleando una escala en donde se pueda apreciar al detalle la frecuencia que presenta cada aspecto de la variable, así como de las dimensiones que la conforman. Cabe resaltar que el presente cuestionario de 20 preguntas pasó por la revisión de un grupo de tres expertos en la materia, quienes dieron su calificación según su criterio.

A continuación, se presentan a los expertos, su grado académico, así como su experiencia en la materia:

Tabla 1

Datos de los validadores

Apellido y nombre del validador	Grado académico	Experiencia profesional
Chávez De la Puente, Grissel Noelia	Magíster en dirección de comunicación empresarial	Docente en Comunicación Corporativa en la UPCA
Zavaleta Narvajo, Saraí Oliva	Magíster en relaciones públicas	Docente en Comunicación Corporativa en la UCV
Smith Corrales, Cesar Augusto	Magíster en administración con mención en comercio exterior	Doce Docente en Comunicación Corporativa en la UPN y UTP.

Fuente: SUNEDU.

Luego se procesó dichos resultados empleando el coeficiente V de Aiken, en el cual se alcanzó en valor 97% de validez, según la calificación de los tres maestros mencionados en la tabla (Ver anexo 7). Asimismo, se realizó la prueba con confiabilidad, en la cual se alcanzó el siguiente resultado:

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.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	20

Fuente: Elaborado en SPSS.

La confiabilidad del instrumento de estudio presentó un rango de 0,990; la cual significa que presentó un alto grado con confiabilidad a nivel poblacional.

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 43 colaboradores del colegio San Roque, para luego procesar dicha información a una base de datos, con las cuales se aplicaron una serie de métodos estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de aplicar la técnica e instrumento propuesto en este estudio, se procedió a emplear el método estadístico de las tablas y gráficos de contingencia, las cuales ayudaron a obtener los resultados por cada ítem presentado en el instrumento. Posteriormente, se procedió a aplicar el método estadístico de la media aritmética, el cual ayudó a obtener las tablas y gráficas a nivel de la variable de estudio y de las tres dimensiones que la conformaron según el autor citado en nuestro matriz operacional.

Mediante esas cuatro tablas y gráficas se pudo alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio fue realizado bajo los principios que demandó la guía de productos observables de la Universidad César Vallejo — Lima Norte, sin dejar de lado el estilo de redacción APA séptima versión. A continuación, se definen los cuatros principios éticos en los que se trabajó la investigación. Para Siurana (2017) esos 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 aprobado por tres entendidos en la comunicación corporativa, cuenta con el reporte originalidad presentando el sistema antisimilitud Turnitin.

IV. RESULTADOS

La encuesta realizada a los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022, nos permitió obtener los datos apropiados para alcanzar los propósitos trazados en este estudio.

En relación al objetivo general se planteó: Describir la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.

Tabla 1

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	43	100,0	100,0	100,0

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

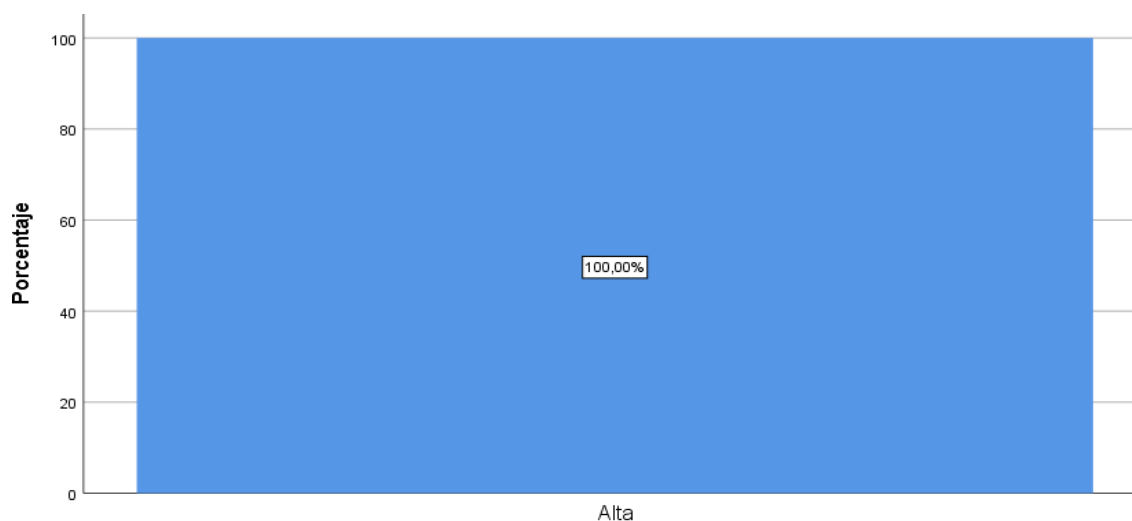


Gráfico de la variable: Valoración de los flujos de la comunicación interna

Figura 1. Variable: Valoración de los flujos de la comunicación interna

Descripción: A nivel del objetivo general, en el presente gráfico observamos que el 100% del total de los colaboradores del colegio San Roque, mostraron una alta valoración en los flujos de la comunicación interna.

Interpretación: Se infirió que la comunicación horizontal, que se da entre los colaboradores del Colegio San Roque, fue la más valorada por empleados del colegio porque existe mayor confianza al pertenecer a la misma jerarquía de trabajo, de tal manera que, podían desempeñar sus funciones sin ningún inconveniente.

En relación al primer objetivo específico se planteó: Describir la valoración de los flujos de la comunicación descendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.

Tabla 2

Tabla de la primera dimensión: Comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	1	2,3	2,3	2,3
	Alta	42	97,7	97,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

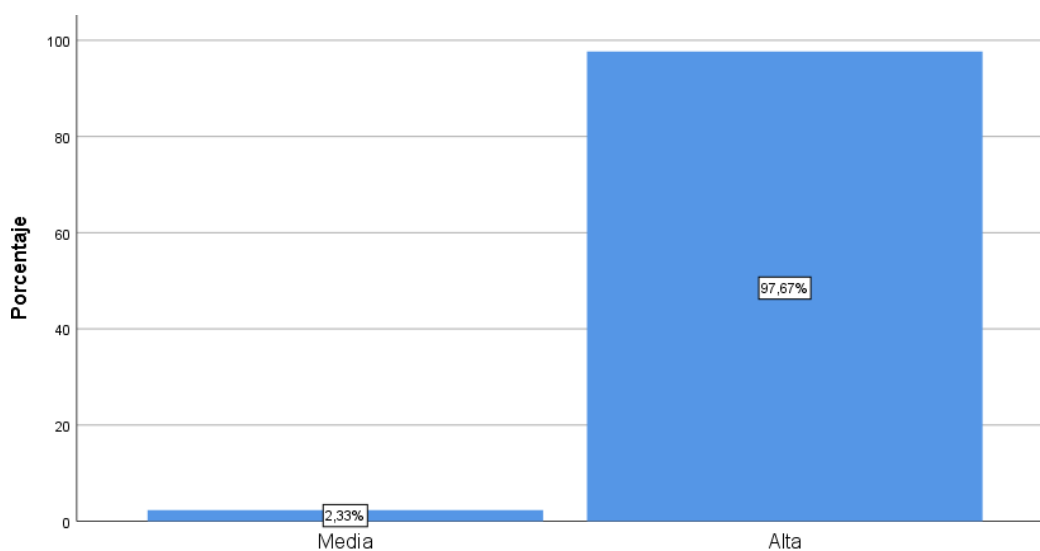


Gráfico de la primera dimensión: Comunicación descendente

Figura 2. Primera dimensión: Comunicación descendente

Descripción: A nivel del primer objetivo general, en el presente gráfico observamos que el 97,67% del total de los colaboradores del colegio San Roque, mostraron una alta valoración en los flujos de la comunicación descendente y un 2,33% 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 colaboradores, del colegio San Roque, fue valorada por más del 90% de dicho empleados, porque dichos colaboradores aseguraron sentirse estimulados e informados de manera eficaz por parte del personal jerárquico, 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.

En relación al segundo objetivo específico se planteó: Describir la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.

Tabla 3

Tabla de la segunda dimensión: Comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	4	9,3	9,3	9,3
	Alta	39	90,7	90,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

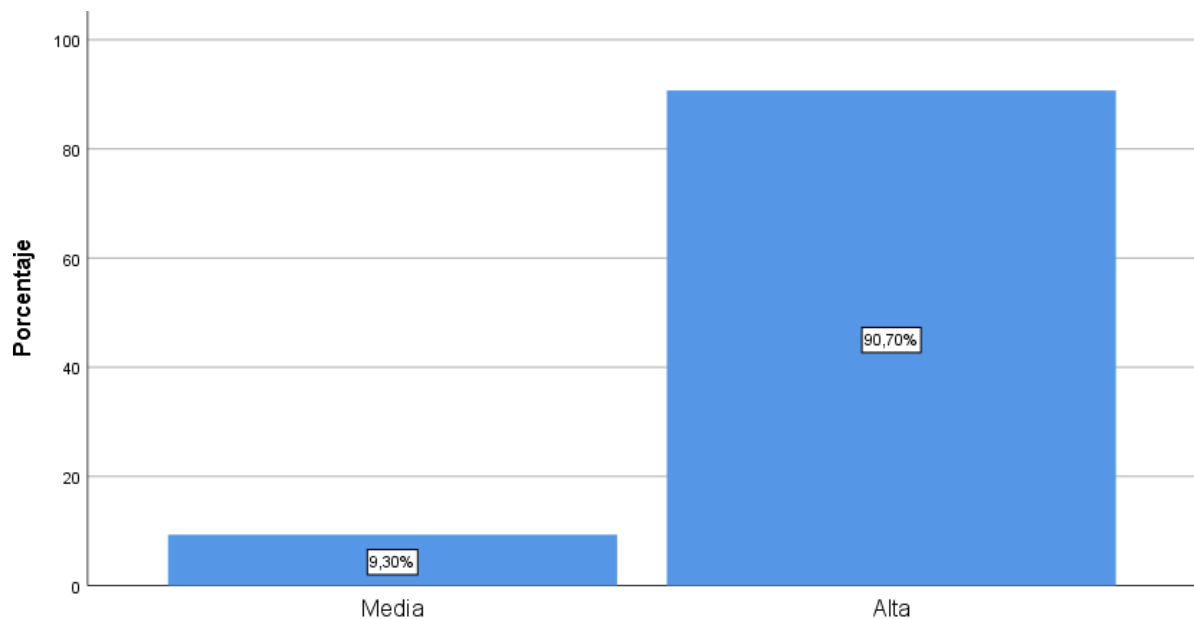


Gráfico de la segunda dimensión: Comunicación ascendente

Figura 3. Segunda dimensión: Comunicación ascendente

Descripción: A nivel del segundo objetivo general, en el presente gráfico observamos que el 90,70% del total de los colaboradores del colegio San Roque, mostraron una alta valoración en los flujos de la comunicación ascendente y un 9,30% del total presentaron una valoración media de los flujos de la comunicación ascendente.

Interpretación: Se infirió que la comunicación ascendente, que se da de colaboradores a jefes, del colegio San Roque, fue valorada por más de la mitad de dicho empleadores, porque dichos jefes aseguraron sentirse satisfechos con la labor que desempeñan sus colaboradores, 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.

En relación al tercer objetivo específico se planteó: Describir la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.

Tabla 4

Tabla de la tercera dimensión: Comunicación horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	43	100,0	100,0	100,0

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

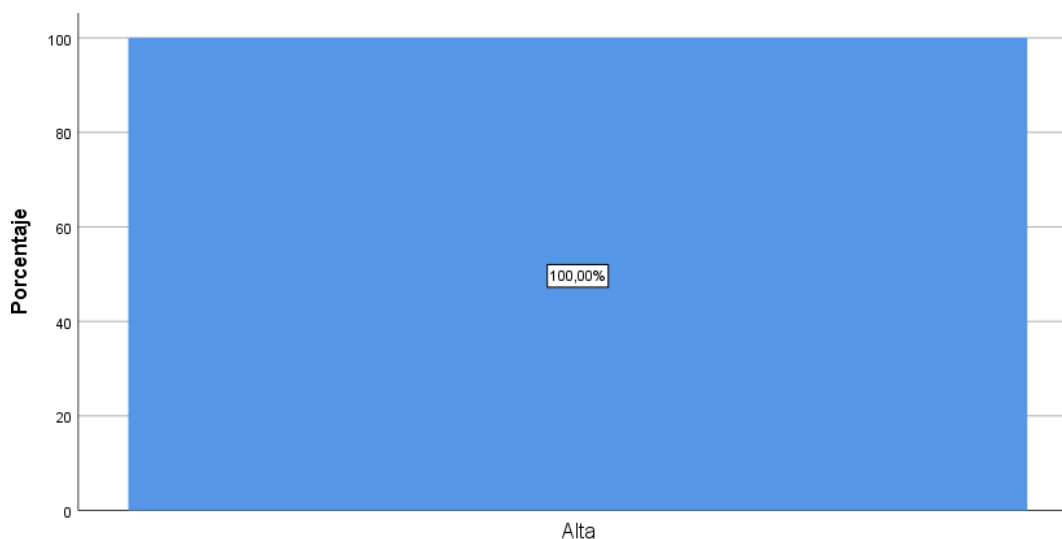


Gráfico de la tercera dimensión: Comunicación horizontal

Figura 4. Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Descripción: A nivel del tercer objetivo general, en el presente gráfico observamos que el 100% del total de los colaboradores del colegio San Roque, mostraron una alta valoración en los flujos de la comunicación horizontal.

Interpretación: Se infirió que la comunicación horizontal, que se da de jefes a los colaboradores, del colegio San Roque, fue valorada al 100% ya que los colaboradores aseguraron sentirse estimulados e informados por parte de sus compañeros, de tal manera que, podían desempeñar sus funciones sin inconveniente en el Colegio.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general en la investigación se planteó describir los flujos de la comunicación interna en colaboradores del Colegio San Roque Surco, 2022. En base a los flujos de comunicación interna, los cuales son comunicación ascendente, descendente y horizontal. Como resultado general, se obtuvo que la comunicación horizontal, que se da entre los colaboradores del Colegio San Roque, fue la más valorada por los empleados del colegio, porque existe mayor confianza al pertenecer a la misma jerarquía de trabajo, de tal manera que, podían desempeñar sus funciones sin ningún inconveniente. Este resultado discrepó con Poma (2019) quien en su investigación planteo describir los flujos de la comunicación interna en el IESTP Manuel Seoane Corrales del distrito de SJL, pero en su resultado general obtuvo que la comunicación ascendente, la cual se da de los docentes a los directivos fue la más valorada en este contexto porque estos elementos afirmaron decir que siempre existía un buen clima de confianza sin importar la jerarquía de cada miembro y eso estimulaba a una mayor responsabilidad por parte de ellos. Este autor coincidió con Valverde (2019) quien en su investigación describió los flujos de la comunicación interna en base a la I.E.P. “El Nazareno” de Nuevo Chimbote y que además obtuvo que la comunicación ascendente fue la más valorada por cerca del total de los miembros de la institución, porque estos aseguraron que existía una buena relación de confianza entre los docentes y directivos, y eso lograba una mejor responsabilidad por cada uno de ellos. Con respecto a estos datos, se presenta como valor agregado que la comunicación horizontal fue mejor valorada en la población de estudio, porque a comparación de los estudios previos, en el contexto estudiado hubo un mejor trabajo en equipo, empatía y motivación, debido a que existe una comunicación más directa y fluida al realizar la organización de las clases, eventos o actividades del colegio.

De acuerdo con el primer objetivo específico en la investigación se planteó describir la valoración de los flujos de la comunicación descendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022. Como resultado se obtuvo que

más del 90% de dicha población valoraron este flujo, porque dichos colaboradores aseguraron sentirse estimulados e informados de manera eficaz por parte del personal jerárquico, 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. Este resultado discrepó con Valverde (2019) quien en su investigación indicó que solo un 35% de los trabajadores de la I.E.P. “El Nazareno” consideró como eficientes los flujos de comunicación interna en la dimensión de la comunicación descendente. Este resultado coincidió con Poma (2019) que en su investigación obtuvo como resultados que el 77,6% indicó que hay una comunicación poco fluida y armoniosa de los directivos hacia los docentes del IESTP. Con respecto a estos datos, se presenta como valor agregado que la comunicación descendente en el presente estudio fue mejor valorada en el contexto estudiado a comparación de los antecedentes mencionados, porque los colaboradores afirman que los directivos de la institución promueven la estimulación e información, de manera positiva y sin presentar muchos obstáculos que puedan perjudicar la comprensión de las ordenes que se le emite a los miembros de menor rango.

De acuerdo con el segundo objetivo específico en la investigación se planteó describir la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022. Como resultado se obtuvo que el 90,70% de esta población, valoraron este flujo, porque dichos jefes aseguraron sentirse satisfechos con la labor que desempeñan sus colaboradores, 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. Este resultado discrepó con Poma (2019) que obtuvo como resultado de su investigación que el 34,2% de sus miembros afirmaron que existe muy poca presencia de este flujo, porque estos consideran que hay muy poca confianza entre los docentes y directivos y eso

perjudicaba en las labores de responsabilidad a la hora de enviar las tareas que estos miembros de menor rango presentaban. Esto coincidió con Valverde (2019) quien en su investigación indico que solo el 40% de sus trabajadores de la I.E.P. “El Nazareno” consideró los flujos de comunicación ascendentes como eficientes. Con respecto a estos datos, se presenta como valor agregado que la comunicación ascendente en el presente estudio fue mejor valorada en el contexto estudiado a comparación de los antecedentes mencionados, porque los docentes de la institución afirmaron que hay una buena recepción del mensaje y eso permitía presentar las tareas encomendadas con mayor confianza y responsabilidad hacia los miembros de rango superior.

De acuerdo con el tercer objetivo específico en la investigación se planteó describir la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022. Como resultado se obtuvo que el 100% de esta población valoraron este flujo porque los colaboradores aseguraron sentirse estimulados e informados de manera eficaz por parte de sus compañeros, de tal manera que, podían desempeñar sus funciones sin ningún inconveniente en el Colegio. Este resultado discrepó con Valverde (2019) que obtuvo como resultado que solo un 37% de los trabajadores de la I.E.P. “El Nazareno” consideró los flujos de comunicación horizontal como eficientes. Esto coincidió con Poma (2019) quien en su investigación indicó que solo un 30,3% de los docentes de la IESTP infieren que la comunicación entre docentes se presenta de manera seguida y frecuente el cual ayuda a un mejor desarrollo de la comunicación. Con respecto a estos datos, se presenta como valor agregado que la comunicación horizontal en el presente estudio fue mejor valorada en el contexto estudiado a comparación de los antecedentes mencionados, porque los docentes que desempeñan sus labores entre sí, lo hacen sin importar que algunos sean más antiguos que otros y eso hace que la comunicación entre ellos, así como la relación entre miembros de alto rango se optima cuando se trabaja en equipo con empatía y motivación.

VI. CONCLUSIONES

Primero. A nivel general, se concluyó que la comunicación horizontal en el colegio San Roque, ubicada en Surco fue mejor valorada, porque a comparación de los estudios previos, en el contexto estudiado hubo un mejor trabajo en equipo, empatía y motivación, debido a que existe una comunicación más directa y fluida al realizar la organización de las clases, eventos o actividades del colegio.

Segundo. A nivel del primer objetivo específico, se concluyó que la comunicación descendente en el colegio San Roque, ubicada en Surco fue mejor valorada en el contexto estudiado, porque a comparación de los antecedentes mencionados, los colaboradores del caso estudiado afirmaron que los directivos de la institución promovían la estimulación e información, de manera positiva y sin presentar muchos obstáculos que puedan perjudicar la comprensión de las ordenes que se le emite a los miembros de menor rango.

Tercero. A nivel del segundo objetivo específico, se concluyó que la comunicación ascendente en el colegio San Roque, ubicada en Surco fue mejor valorada en el contexto estudiado a comparación de los antecedentes mencionados, porque los docentes de la institución afirmaron que hay una buena recepción del mensaje y eso permitía presentar las tareas encomendadas con mayor confianza y responsabilidad hacia los miembros de rango superior.

Cuarto. A nivel del tercer objetivo específico, se concluyó que la comunicación horizontal en el colegio San Roque, ubicada en Surco fue mejor valorada en el contexto estudiado a comparación de los antecedentes mencionados, porque los docentes en el caso estudiado desempeñaban sus labores entre sí, sin importar que algunos sean más antiguos que otros y eso hacía amena la comunicación entre ellos, así como la relación entre miembros de alto rango se sentía óptima cuando trabajaban en equipo con empatía y motivación.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. A nivel general, se recomienda que para que los flujos de la comunicación interna, mejoren en el colegio San Roque, se refuercen los aspectos de la comunicación ascendentes, la cual se da entre los colaboradores de rangos inferiores y el personal jerárquico, asimismo se debe mejorar la comunicación descendente, la cual se da de empleado a empleador, cerciorándose que ambas partes puedan entender el lenguaje que se emplea al momento de brindar y recibir alguna indicación encomendada.

Segundo. A nivel del primer objetivo específico, se recomienda que, para mejorar los flujos de la comunicación descendente, los jefes de la plana jerárquica del colegio San Roque deberían considerar promover dinámicas de integración como juegos para resolver conflictos los cuales proporcionan herramientas para aprender a afrontar dicho conflictos, a su vez fomentar los juegos para mejorar la comunicación los cuales estimulan la comunicación favoreciendo la escucha activa entre los colaboradores, asimismo orientar al personal al momento de brindar y recibir alguna información sea de forma adecuada, capacitándolos en el lenguaje que se emplea normalmente en el personal jerárquico.

Tercero. A nivel del segundo objetivo específico, se recomienda que, para mejorar los flujos de la comunicación ascendente, los colaboradores del colegio San Roque que pertenecen al personal nuevo, como al personal con mayor, deben sentirse en la misma confianza para realizar cualquier tipo de duda o consulta que tengan al momento de ser encomendados con alguna solicitud, motivándose entre ellos y demostrándose que hay igualdad para todos y de ese modo puedan desempeñarse con mayor facilidad y responsabilidad con los tiempos de entrega de lo encomendado.

Cuarto. A nivel del tercer objetivo específico, se recomienda al colegio San Roque mantener y seguir fortaleciendo los flujos de la comunicación horizontal, trabajando en equipo con los nuevos colaboradores, para que de esta manera se siga manteniendo un ambiente de empatía y cada miembro se sienta motivado al desempeñar sus labores.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2007). Comunicación interna, la estrategia del éxito. España. Universidad de Sevilla.
- Antezana, M. (2018, 18 de enero). Comunicación interna y externa: ¿en qué se diferencian?. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian>
- Antezana, M. (2020, 29 de octubre). Comunicación interna: Nada volverá a ser como antes. <https://bit.ly/2ZaXEa9>
- Antón-Chávez, A. del P., & García-Yovera, S. L. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24 (2), 557-572. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510>
- Bendezu, S. (2016). La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Repositorio de la UNMSM. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4942/Bendezu_ts.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cahua Alcedo, K. y Granda Alarcón, J. (2019). Valoración de los flujos de comunicación interna en colaboradores de dos empresas de manufacturas de Lima Norte, 2021. [Tesis para licenciado, Universidad César Vallejo.] Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80234/Cahua_AK_G-Grada_AJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cano, S. (2019) Optimización de los flujos de comunicación del Bioparque Ukumarí. Universidad Católica de Pereira. Repositorio institucional UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/5848>
- Castillo Rivera, A. S. (2016). Análisis de flujo de la Comunicación Interna En La Clínica Odontológica De La Universidad Católica De Santa María, Arequipa. 43 [Tesis de

- bachiller, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5171>
- Castro, M. (2017) Sistematización de la experiencia vivida sobre el proceso comunicativo en la formulación del Programa de Apadrinamiento de estudiantes del Colegio Pan y Amor, durante el periodo febrero-julio 2013. [Pregrado thesis]. Universidad Centroamericana. Repositorio institucional UCA <http://repositorio.uca.edu.ni/4529/>
- Dávila, L. M. y Arceluz, V. D. (2017). El proceso de comunicación interna en la oficina del conservador de la ciudad de Cienfuegos. *Revista Conrado*, 14 (61), 133-140. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000100020&lng=es&tlng=es.
- Fernández, M. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Guerola, M. (2018). Análisis de la comunicación interna de la I.E CEDEUNSA, Arequipa, 2017. Arequipa. Universidad Católica de Santa María
- Gutiérrez, C. (2017). La importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector: caso enseña Perú. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Lima. Perú.
- Hernández, et al. (2018). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal, México: McGRAW-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas. España. Mc Graw Hill.
- Karanges, E. Johnston, K. Beatson, A. & Lings, I. (2014). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. Vol.1, N°1, 2014, pp. 129-131, Queensland University of Technology, School of Advertising, Marketing, and Public Relations, Brisbane, Australia. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811114001969>
- King, N. (2012). Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacionaltiposflujos-barreras-y-auditoria/>

- López, P. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: UAB.
- Mendoza, Y. y Vereau, P. (2015). Diagnóstico de los flujos de comunicación interna empleados por el área de relaciones públicas de la Universidad Nacional del Santa (UNS) del año 2015. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional del Santa. Nuevo Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uns.edu.pe/>
- Montoya, M. y De la Rosa, L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. Vol.18, núm. 87. 2014, pp. 25. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>
- Muntané, J. (2020). *Introducción a la investigación básica*. Revisiones temáticas, 33 (3), 221-227.
- Muñoz Gutiérrez, A. y Rodríguez Camero, A. (2015). Flujos de comunicación en la empresa media Commerce S.A.S [Tesis para optar al título de especialistas en Gerencia de la Comunicación Corporativa, Universidad Católica de Pereira.] Repositorio institucional UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/3135/3/DDMEGCC6.pdf>
- Neyra Rivera, E. J. y Saballos Saravia, M. A. (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 para licenciado, Universidad Nacional Agraria.] Repositorio institucional UNA. <https://repositorio.una.edu.ni/3128/1/tne20n574.pdf>
- Nicolini, C. y Parodi, J. (2015). Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar.
- OCI (2017). Ganadores de los IX Premios en Comunicación Interna. Recuperado de: <http://www.observatoriocomunicacioninterna.es/ganadores-de-los-ix-premios-en-comunicacion-interna-2/>
- 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). Nuevas tendencias en la comunicación estratégica. Madrid: ESIC.

Poma Alvarado, S. G. (2019). Valoración de los flujos de la comunicación interna en los docentes de la IESTP Manuel Seoane Corrales, San Juan De Lurigancho, 2019. [Tesis para licenciado, Universidad César Vallejo.] Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53276/Poma_AS-G-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Portales, P. (2016). Análisis de la comunicación interna en los docentes y administrativos de la Institución Educativa Politécnico Nacional del Santa en el distrito de Chimbote — 2016”, de la universidad César Vallejo. [Tesis de licenciatura]. Repositorio institucional UCV. <https://docplayer.es/96692922-Facultad-de-ciencias-de-la-comunicacion.html>

Ramírez, D. y Napa, R. (2015). Diagnóstico en la Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en el año 2014. Nuevo Chimbote. Universidad Nacional Santa Ana

Ramírez, F. (2016). La comunicación interna: clave para el manejo de crisis. Merca2.0. Recuperado de: <https://www.merca20.com/la-comunicacion-interna-clavemanejo-crisis/>

Román, P. (2015). Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank Sede Chimbote, 2015” de la Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura], Chimbote, Perú. Repositorio institucional UCV.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28667/Paz_JAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roncal, K. (2017). La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. N° 88227 Pedro Pablo Atusparia, Nuevo Chimbote — 2016. *Increscendo*, Vol. 8, No. 2, abrilnoviembre, 2017. Revista de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de:

- <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1470>
- Semegine, E. (2015). Organizational internal communication as a means of improving efficiency. Vol. 8, núm. 15, 2015, pp. 86 – 96, Department of Economics Finance and Management, Hungary
- Siurana, J. (2017). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. España: Universidad de Valencia.
<https://www.redalyc.org/pdf/2911/291122193005.pdf>
- Valverde Polo, A. F. G. (2019). Flujos de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores de la I.E.P. “El Nazareno” de Nuevo Chimbote, 2019. [Tesis para licenciado, Universidad César Vallejo.] Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52934>
- Verghese, A. (2017). Internal Communication: Practices and Implications. Vol. 1, núm. 1, 2017, pp. 103 – 113, Corporate Communications & CSR Tesco, Bengaluru. Recovered from https://www.scms.edu.in/uploads/journal/articles/article_20.pdf
- Zelada Garcia, N. T. (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 para licenciado, Universidad César Vallejo.] Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47480/Zelada_GN_T-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Valoración de los flujos de la comunicación interna	De acuerdo con Ongallo (2017) sustenta que los flujos de la comunicación interna son aspectos relevantes que determina el éxito de una entidad, y que puede valorarse a través de la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.	La presente variable se estudió bajo el enfoque cuantitativo, puesto que se midió a la misma, mediante las tres dimensiones propuestas por el citado autor, empleando la escala de Likert – ordinal.	Comunicación descendente	Estimulación	1
				Información	2
			Comunicación ascendente	Confianza	3
					4
					5
			Comunicación horizontal.	Responsabilidad	6
					7
			Comunicación horizontal.	Trabajo en equipo	8
					9
					10
					11
			Empatía	Empatía	12
13					
Empatía	Empatía	14			
		15			
Empatía	Empatía	16			
		16			

					17
				Motivación	18
					19
					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 Colegio San Roque, Surco, 2022”		
Autora	Vega Arce, Danitza Jasmin		
Planteamiento del problema	Objetivos	Metodología	Instrumento
Problema general	Objetivo general	Enfoque de investigación	Cuestionario de veinte preguntas
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022?	Describir la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.	Cuantitativo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Nivel de investigación	
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación	Describir la valoración de los flujos de la comunicación descendente en los colaboradores del Colegio	Descriptivo simple	

descendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022?	San Roque, Surco, 2022.		
		Tipo de investigación	Escala de medición
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022?	Describir la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.	Básica	Escala ordinal - Likert
		Diseño de investigación	
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022?	Describir la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022.	No experimental	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de preguntas						
Ítem	Pregunta	Escala de medición: Ordinal				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
Dimensión 1: Comunicación Descendente						
1	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, incentivan mi esfuerzo como colaborador delante de mis compañeros.					
2	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, incentivan el progreso de cada uno de mis compañeros, por medio de capacitaciones.					
3	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, informan cada novedad que presentan en bienestar de la institución.					
4	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, emplea un lenguaje apropiado para transmitir ordenas a los demás miembros de la institución.					

5	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, informan los resultados que cada miembro aporta a la institución.					
Dimensión 2: Comunicación Ascendente						
6	Considero que como colaborador del Colegio San Roque, puedo expresar mis propuestas para mejorar el ambiente laboral de la institución.					
7	Considero que el Colegio San Roque, toman en cuenta las propuestas que mis compañeros comparten para mejorar el ambiente laboral de la institución.					
8	Considero que como colaborador del Colegio San Roque, puedo emitir consultas cuando no comprendo alguna indicación.					
9	Considero que el Colegio San Roque, atienden las consultas que mis compañeros emiten cuando					

	no comprenden alguna indicación.					
10	Considero que como colaborador del Colegio San Roque, presento a tiempo los informes que solicita la institución.					
11	Considero que mis compañeros del Colegio San Roque, presentan a tiempo los informes que solicita la institución.					
Dimensión 3: Comunicación Horizontal						
12	Considero que como colaborador del colegio San Roque, empleo un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo con mis compañeros.					
13	Considero que mis compañeros del colegio San Roque, emplean un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.					
14	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, emplean un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.					

15	Considero que como colaborador del colegio San Roque, promuevo un ambiente de empatía en la institución.					
16	Considero que mis compañeros del colegio San Roque, promueve un ambiente de empatía en la institución.					
17	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, promueve un ambiente de empatía en la institución.					
18	Considero que como colaborador del Colegio San Roque, utilizo un lenguaje que incentive a mis compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.					
19	Considero que mis compañeros del colegio San Roque, utilizan un lenguaje que incentive a mis compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.					
20	Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, utilizan un lenguaje					

	que motivan a los colaboradores a realizar un buen trabajo en la institución.					
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 4: Tabla de evaluación de expertos (1)



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Chávez De la Puente, Grissel Noelia

Título y/o Grado:

Ph. D.....() Doctor.....() Magister....(X) Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Fecha: 22 de mayo de 2022

"Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022"

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre esta investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan a la(s) variable(s) de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		Con ajustes sugeridos.
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		Con ajustes sugeridos.
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará la medición y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, considera que los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	X		Adicionalmente al lenguaje, también añadiría algo relacionado a los canales de comunicación que utilizan para llegar a conectar de manera ascendente, descendente y horizontal, porque se está partiendo con la premisa de que todo es en canal humano (cara a cara).
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de estudio?	X		Con ajustes sugeridos.
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS: Se sugiere revisar algunos errores de redacción, ajustes en nomenclatura usada para definir liderazgo, y preguntas relacionadas a canales de comunicación por los que se trasladan los flujos.

Firma del experto:

Nombres y apellidos
D.N.I: 42256808
Grissel Noelia Chávez De la Puente

Anexo 4: Tabla de evaluación de expertos (2)



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: -----ZAVALETA NARVAJO SARAÌ OLIVA-----

Título y/o Grado:

Ph. D.....() Doctor.....(X) Magister....() Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora:UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.....

Fecha: ____15/06/22____

"Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022"

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre esta investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan a la(s) variable(s) de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		Se sugiere realizar las verificaciones concordancia en las preguntas para no direccionar al encuestado a responder positivamente
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará la medición y procesamiento de datos?	x		
8	¿Del instrumento de medición, considera que los datos serán objetivos?	x		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		x	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	x		Se sugiere realizar las verificaciones concordancia en las preguntas para no direccionar al encuestado a responder positivamente
TOTAL				

SUGERENCIAS:----- Se sugiere realizar las verificaciones concordancia en las preguntas para no direccionar al encuestado a responder positivamente -----

Firma del experto:


 Mg. Sarai Zavaleta Narvaño

____Mg. Sarai Oliva Zavaleta Narvaño____

Nombres y apellidos
D.N.I: 43930978

Anexo 4: Tabla de evaluación de expertos (3)



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: SMITH GONZALES CRISTINA

Título y/o Grado:

Ph. D.....() Doctor.....() Magister.... Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora: UTP y UPN

Fecha: _____

"Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022"

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre esta investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan a la(s) variable(s) de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará la medición y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Del instrumento de medición, considera que los datos serán objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
TOTAL				

SUGERENCIAS: Se queda por hacer

Firma del experto:



 Nombres y apellidos

Anexo 5: Bases de datos poblacional

N°	Apellidos y Nombres	Cargo
1	ACUÑA RAMIREZ, Ángela Milagros	Docente Primaria
2	ARENAS LINARES, Inés Jesús Elvira	Docente Secundaria
3	BERROCAL HUAMAN, María Jessenia	Docente Primaria
4	CAMPOS PASAPERA, LESLY ANALÍ	Psicóloga
5	CERRON CASTRO, Jessica Marlene	Docente Secundaria
6	CERVAT PAZOS, José Luis	Vigilante
7	CHAMPI SAAVEDRA, David Teodoro	Docente Secundaria
8	CHAVEZ ROLDAN, Flor de María	Docente Primaria
9	COCA CUENCA, Sandy Madeley	Docente Primaria
10	CORDOVA MORI, Paquita Pilar	Coordinadora Académica
11	CUÑIVO GUIZADO, Jackie Milena	Docente Secundaria
12	DIAZ LIMACHE, Rogelio Adhemar	Coord. Convivencia
13	ESQUIVEL SANCHEZ, Aquilina Petronila	Mantenimiento
14	FLOREANO ZAPATA, Rosario	Docente Primaria
15	FLORES CASILDO, Ruperto Jorge	Rector
16	FLORES MELGAREJO, Jorge Enrique Antonio	Administrador
17	GIRALDO ALBUJAR, Susan Alinson Yasmin	Docente Primaria
18	HUAMAN CASTRO, Víctor Manuel	Informática
19	HUANCAS MONTALVO, Denisse Yohana	Docente Primaria
20	HUARACHI CONTRERAS, Martín Eduardo	Ed. Física
21	INFANTES BRACAMONTE, Magalli Juana	Docente Secundaria
22	INGA SALVADOR, Adolfo Vinci	Mantenimiento
23	JARAMILLO PADILLA, Luis Edmundo	Mantenimiento
24	JULCAHUANCA ARIAS, María Isabel	Docente Secundaria
25	MELGAREJO ECUDERO, Lida	Promotora
26	MELGAREJO LOPEZ, Alicia del Carmen	Secretaria
27	MIMBELA BARRERA, Kathya Linette	Docente Secundaria

28	MIMBELA QUISPE, Luis Ernesto	Docente Secundaria
29	MONZON REBAZA, Luz Angelica del Rosario	Docente Primaria
30	OSORIO SOLANO, Yasmin Catherine	Docente Primaria
31	PACHAS CARBONELL, Manuel Arturo	Docente Secundaria
32	PACHAS URRUTIA, Laura Marlid	Danza
33	PAJUELO SÁNCHEZ, Janet Rocío	Directora
34	PEREZ ORTIZ, Patricia Salomé	Docente Primaria
35	QUINTANILLA SAYRITUPAC, Jeann Marco	Docente Secundaria
36	RODRIGUEZ PONCE, Jorge William	Docente Secundaria
37	ROSALES RIVERA, Alexander Rómulo	Mantenimiento
38	SALOMON GOMEZ, José Alberto	Música
39	SOLIS AMARO, Nelly	Docente Secundaria
40	SOTO GUTIERREZ, Mary Luz	Docente Primaria
41	VELARDE CRUZ, Sonia Olga	Docente Secundaria
42	VILCA SALAZAR, Rossmery Geovana	Enfermera
43	ZEVALLOS PUMAJULCA, Gladys Silvia	Docente Primaria

Anexo 6: Permiso para encuestar a la población



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20511319162
CONSORCIO EDUCATIVO SAN ROQUE S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
<i>Rector</i>	
Nombres y Apellidos:	DNI: 08780683
<i>Reperito Jorge Jesus Casildo</i>	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022	
Nombre del Programa Académico: Desarrollo del proyecto de investigación	
Autor: Vega Arce, Danitza Jasmín	DNI: 72917761

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Coeficiente V de Aiken

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN					
Cualitativo					
ÍTEM	Chávez De la Puente, Grissel Noelia	Zavaleta Narvajo, Saraí Oliva	Smith Corrales, César Augusto	Suma	V
ÍTEM 1	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 2	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 3	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 4	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 5	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 6	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 7	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 8	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 9	1	0	1	2	67%
ÍTEM 10	1	1	1	3	100 %
ÍTEM 11	1	1	1	3	100 %
				97%	

Anexo 8: Fotografías de la encuesta



Anexo 10: Tablas y gráficos a nivel de ítems

Tabla 1: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, incentivan mi esfuerzo como colaborador delante de mis compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	A veces	4	9,3	9,3	14,0
	Casi siempre	14	32,6	32,6	46,5
	Siempre	23	53,5	53,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

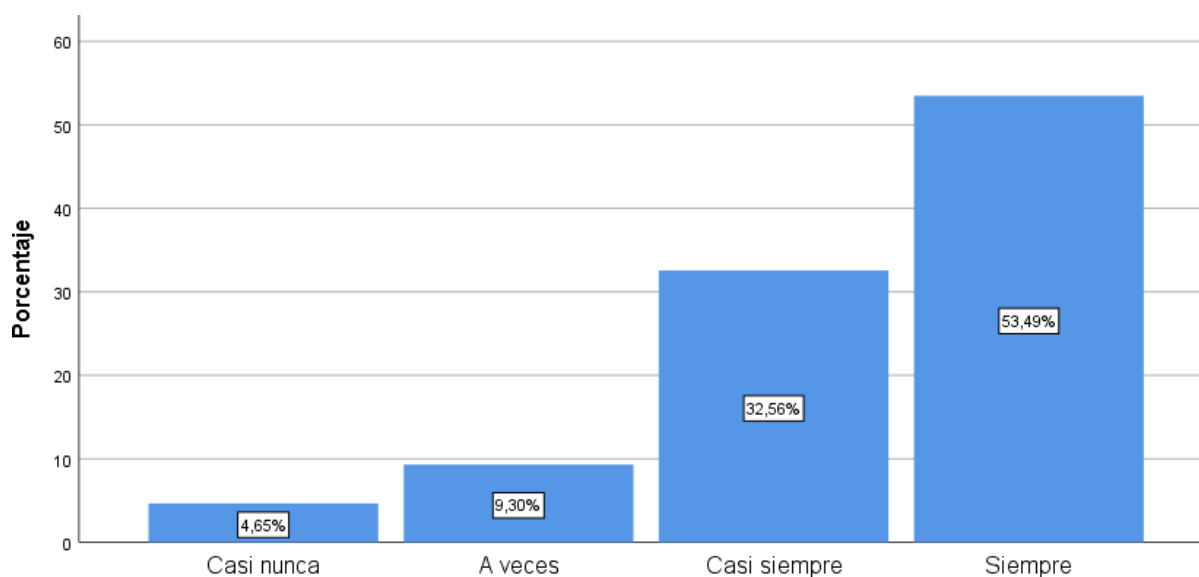


Gráfico 1: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, incentivan mi esfuerzo como colaborador delante de mis compañeros.

Interpretación: Se infiere que un 86,5% del total de colaboradores del Colegio San Roque reconocieron que siempre el personal jerárquico incentiva su esfuerzo como colaborador a comparación de un 4,65% que no comparten dicha afirmación.

Tabla 2: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, incentivan el progreso de cada uno de mis compañeros, por medio de capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,3	2,3	2,3
	Casi siempre	13	30,2	30,2	32,6
	Siempre	29	67,4	67,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en SPSS V. 25.

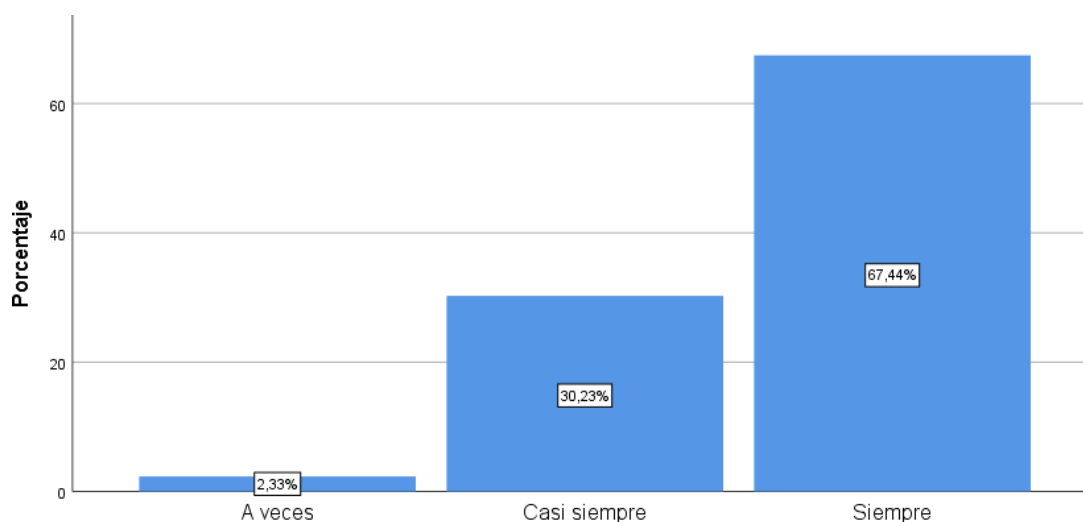


Gráfico 2: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, incentivan el progreso de cada uno de mis compañeros, por medio de capacitaciones.

Interpretación: Se infiere que un 97,67% de total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que siempre el personal jerárquico incentiva el progreso de cada uno de sus compañeros por medio de capacitaciones.

Tabla 3: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, informan cada novedad que presentan en bienestar de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi siempre	5	11,6	11,6	16,3
	Siempre	36	83,7	83,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

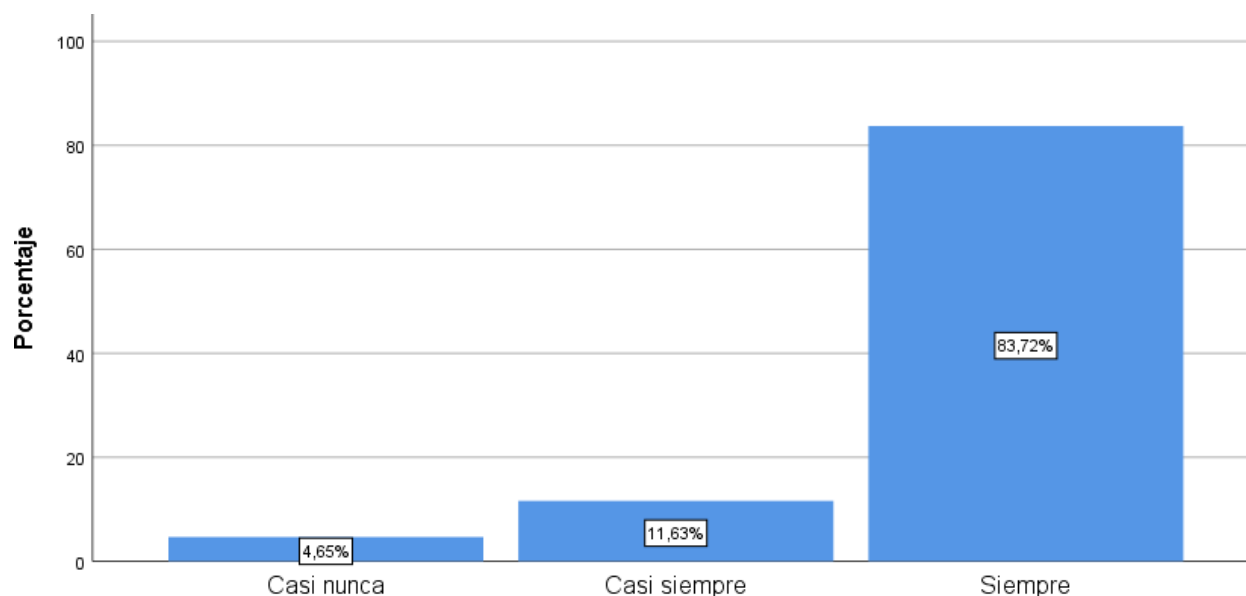


Gráfico 3: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, informan cada novedad que presentan en bienestar de la institución.

Interpretación: Se infiere que un 95,35% del total de colaboradores del colegio San Roque reconocieron que el personal jerárquico siempre informa de cada novedad que presentan en bienestar de la institución.

Tabla 4: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, emplea un lenguaje apropiado para transmitir órdenes a los demás miembros de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	4	9,3	9,3	11,6
	Casi siempre	18	41,9	41,9	53,5
	Siempre	20	46,5	46,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

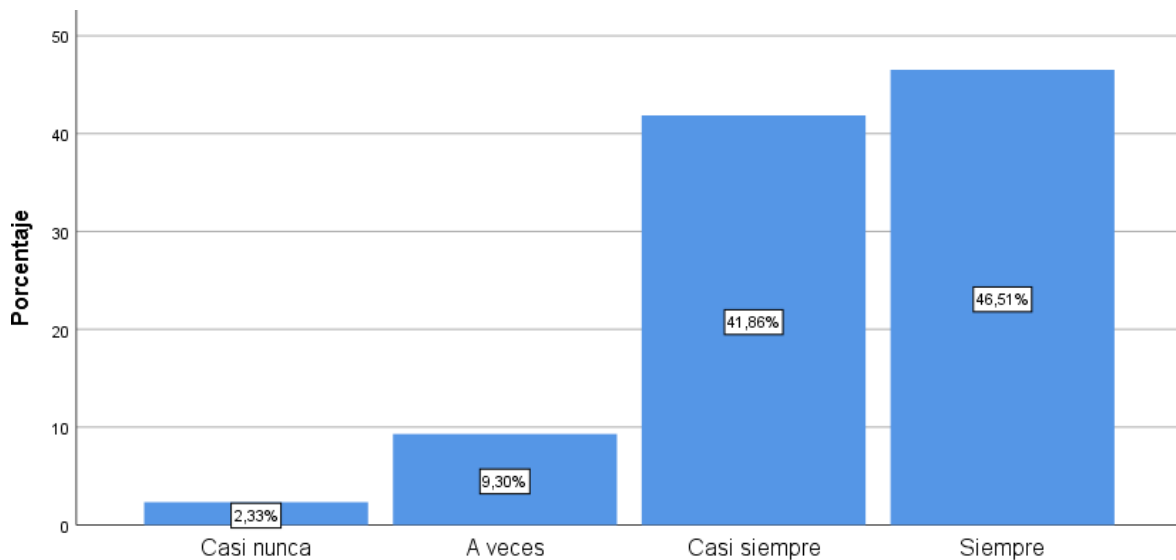


Gráfico 4: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, emplea un lenguaje apropiado para transmitir ordenas a los demás miembros de la institución.

Interpretación: Se infiere que un 88,37% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que el personal jerárquico siempre emplea un lenguaje apropiado para transmitir órdenes a los miembros de la institución a comparación de un 2,33% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 5: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, informan los resultados que cada miembro aporta a la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	7	16,3	16,3	18,6
	Casi siempre	12	27,9	27,9	46,5
	Siempre	23	53,5	53,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

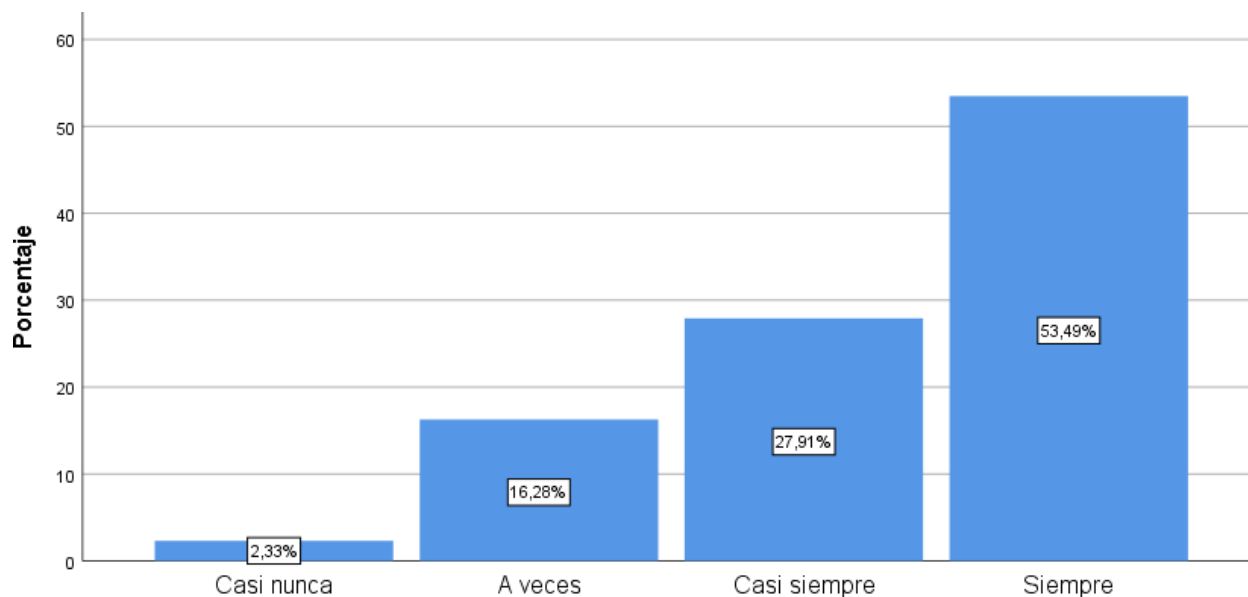


Gráfico 5: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, informan los resultados que cada miembro aporta a la institución.

Interpretación: Se infiere que un 81,50% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que el personal jerárquico siempre informa los resultados que cada miembro aporta a la institución a comparación de un 2,33% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 6: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, puedo expresar mis propuestas para mejorar el ambiente laboral de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	3	7,0	7,0	9,3
	A veces	8	18,6	18,6	27,9
	Casi siempre	9	20,9	20,9	48,8
	Siempre	22	51,2	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

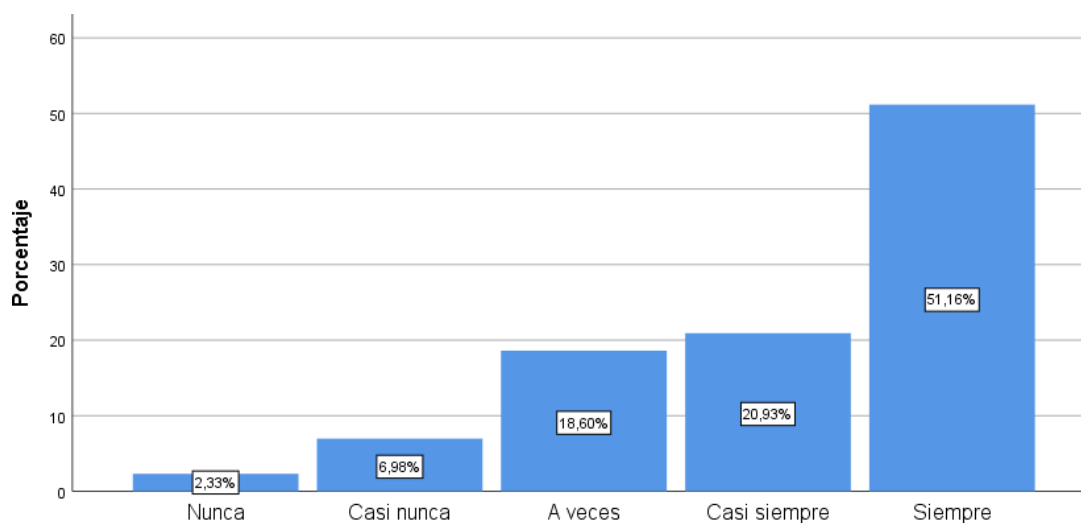


Gráfico 6: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, puedo expresar mis propuestas para mejorar el ambiente laboral de la institución.

Interpretación: Se infiere que un 72,09% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que como colaboradores siempre pueden expresar sus propuestas para mejorar el ambiente laboral de la institución a comparación de un 9,31% que no comparten dicha afirmación.

Tabla 7: Considero que el Colegio San Roque, toman en cuenta las propuestas que mis compañeros comparten para mejorar el ambiente laboral de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	2	4,7	4,7	9,3
	A veces	8	18,6	18,6	27,9
	Casi siempre	17	39,5	39,5	67,4
	Siempre	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

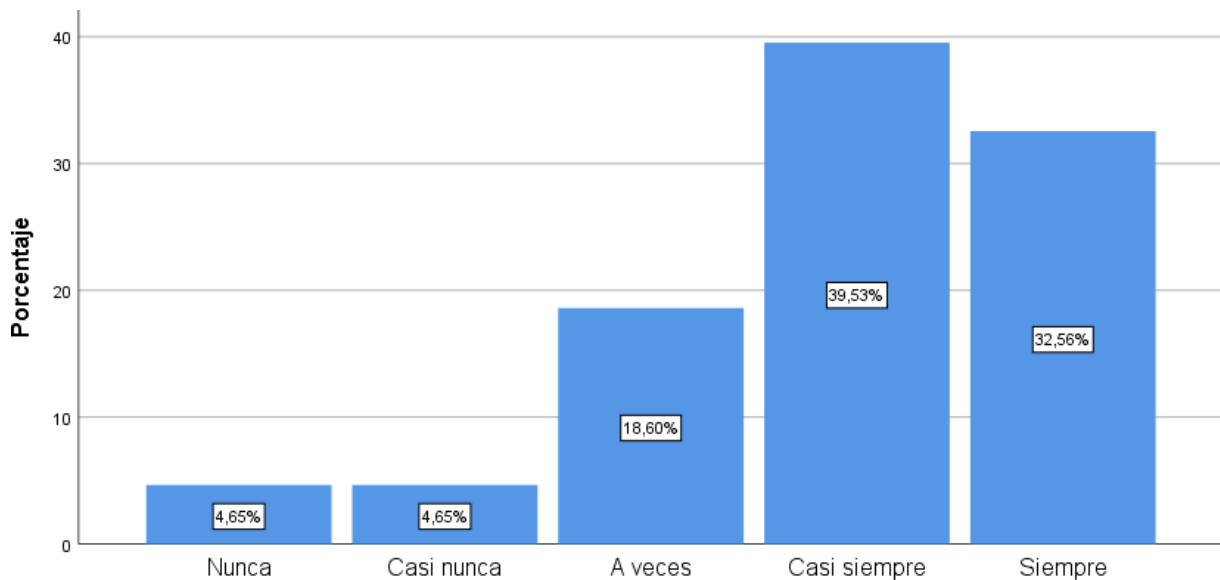


Gráfico 7: Considero que el Colegio San Roque, toman en cuenta las propuestas que mis compañeros comparten para mejorar el ambiente laboral de la institución.

Interpretación: Se infiere que un 72,09% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que siempre toman en cuenta las propuestas que sus compañeros comparten para mejorar el ambiente laboral de la institución a comparación de un 9,30% que no comparten dicha afirmación.

Tabla 8: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, puedo emitir consultas cuando no comprendo alguna indicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi siempre	12	27,9	27,9	32,6
	Siempre	29	67,4	67,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

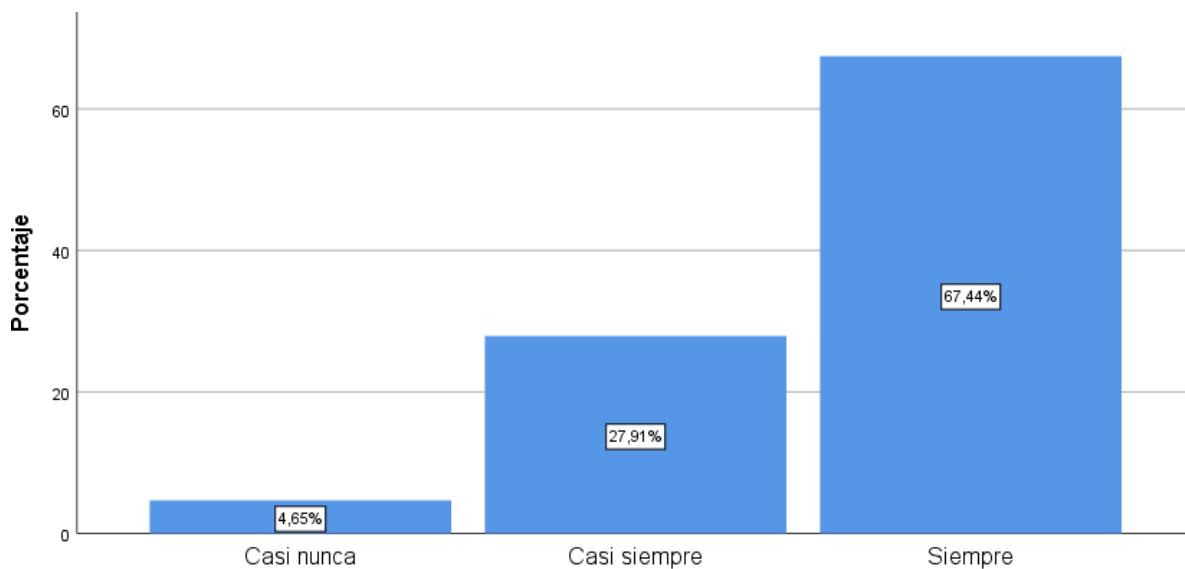


Gráfico 8: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, puedo emitir consultas cuando no comprendo alguna indicación.

Interpretación: Se infiere que un 95,35% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que siempre pueden emitir consultas cuando no comprenden alguna indicación a comparación de un 4,65% que no comparten dicha afirmación.

Tabla 9: Considero que el Colegio San Roque, atienden las consultas que mis compañeros emiten cuando no comprenden alguna indicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	1	2,3	2,3	4,7
	Casi siempre	19	44,2	44,2	48,8
	Siempre	22	51,2	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

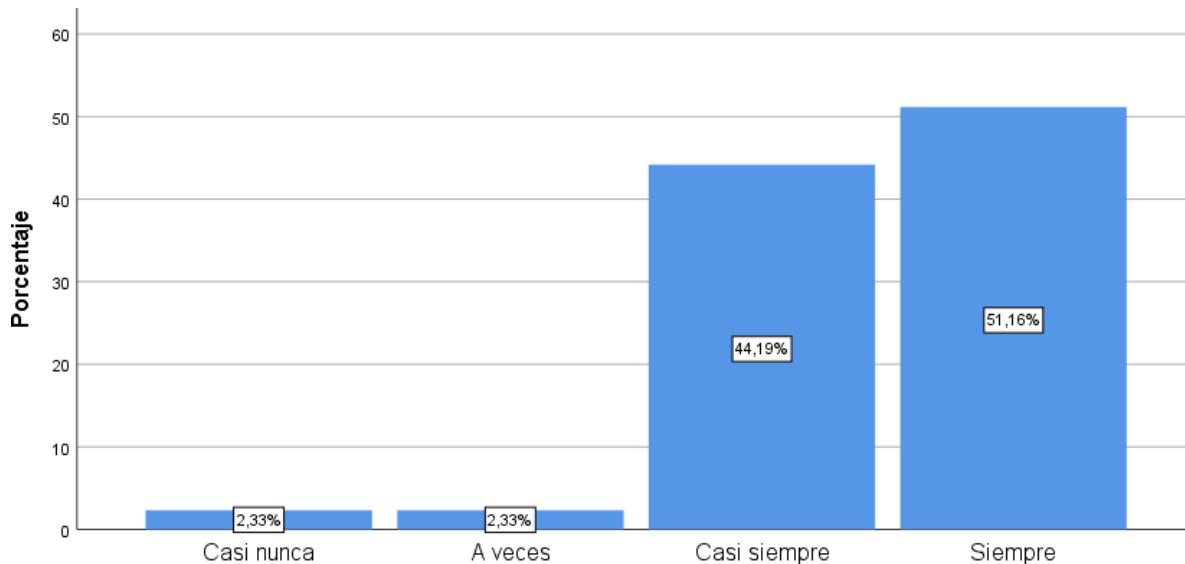


Gráfico 9: Considero que el Colegio San Roque, atienden las consultas que mis compañeros emiten cuando no comprenden alguna indicación.

Interpretación: Se infiere que un 93,35% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que siempre atienden las consultas que sus compañeros emiten cuando no comprenden alguna indicación a comparación de un 2,33% que no comparten dicha afirmación.

Tabla 10: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, presento a tiempo los informes que solicita la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	14,0	14,0	14,0
	Casi siempre	20	46,5	46,5	60,5
	Siempre	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

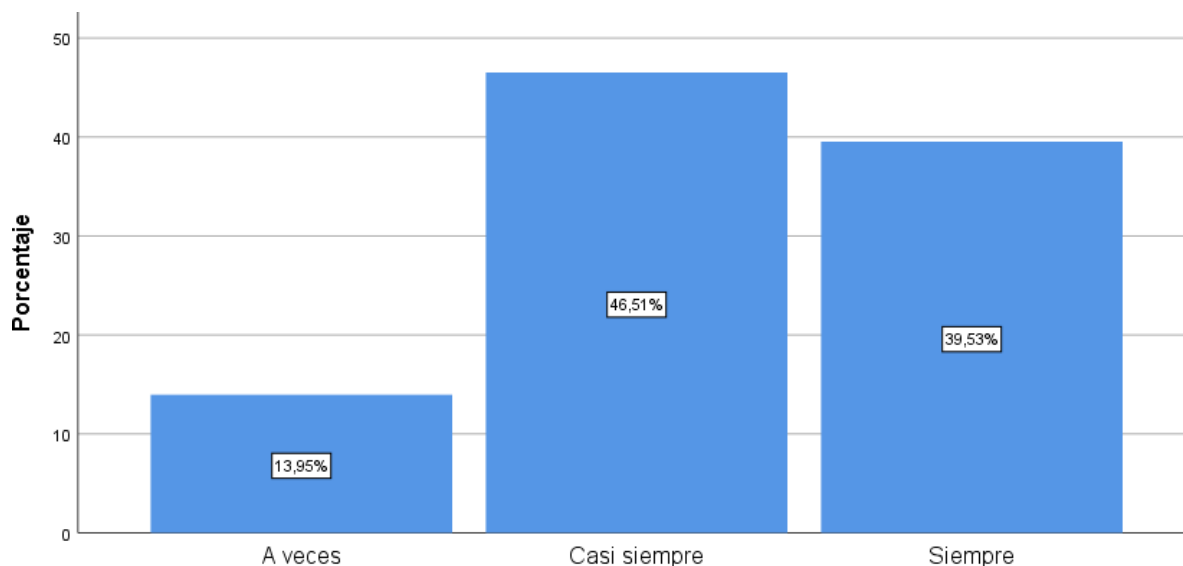


Gráfico 10: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, presento a tiempo los informes que solicita la institución.

Interpretación: Se infiere que un 86,04% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que siempre presenta a tiempo los informes que solicita la institución.

Tabla 11: Considero que mis compañeros del Colegio San Roque, presentan a tiempo los informes que solicita la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	8	18,6	18,6	20,9
	Casi siempre	27	62,8	62,8	83,7
	Siempre	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

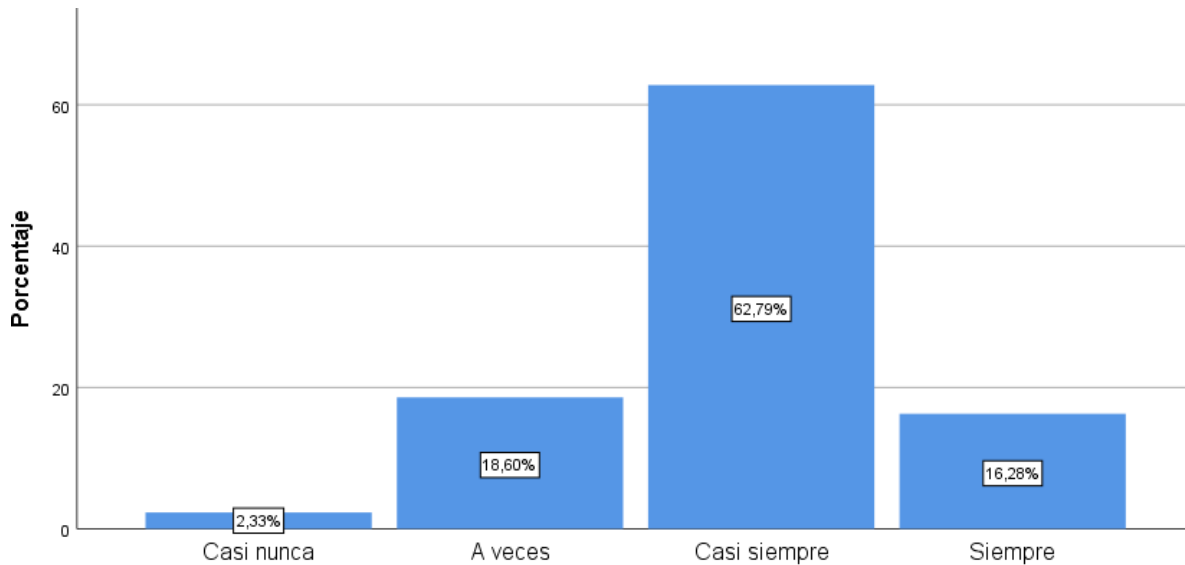


Gráfico 11: Considero que mis compañeros del Colegio San Roque, presentan a tiempo los informes que solicita la institución.

Interpretación: Se infiere que un 79,07% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que sus compañeros siempre presentan a tiempo los informes que solicita la institución a comparación del 2,33% que no comparte dicha información.

Tabla 12: Considero que como colaborador del colegio San Roque, empleo un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo con mis compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,3	2,3	2,3
	Casi siempre	8	18,6	18,6	20,9
	Siempre	34	79,1	79,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

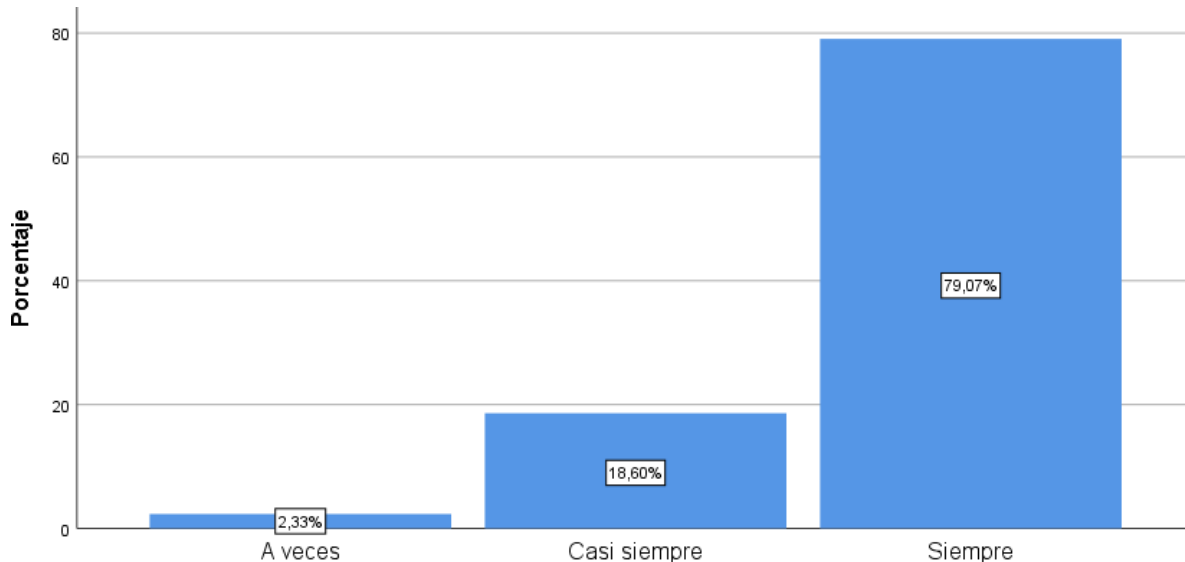


Gráfico 12: Considero que como colaborador del colegio San Roque, empleo un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo con mis compañeros.

Interpretación: Se infiere que un 97,67% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que como colaborador siempre emplea un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo con sus compañeros.

Tabla 13: Considero que mis compañeros del colegio San Roque, emplean un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,3	2,3	2,3
	Casi siempre	15	34,9	34,9	37,2
	Siempre	27	62,8	62,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

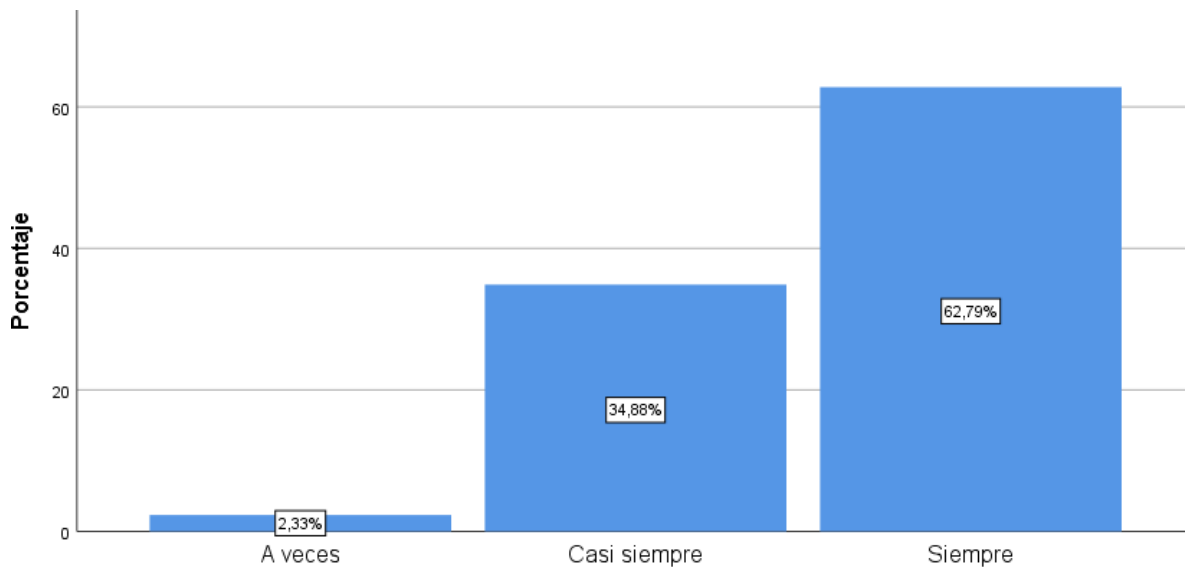


Gráfico 13: Considero que mis compañeros del colegio San Roque, emplean un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 97,67% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que sus compañeros siempre emplean un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.

Tabla 14: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, emplean un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	4,7	4,7	4,7
	Casi siempre	10	23,3	23,3	27,9
	Siempre	31	72,1	72,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

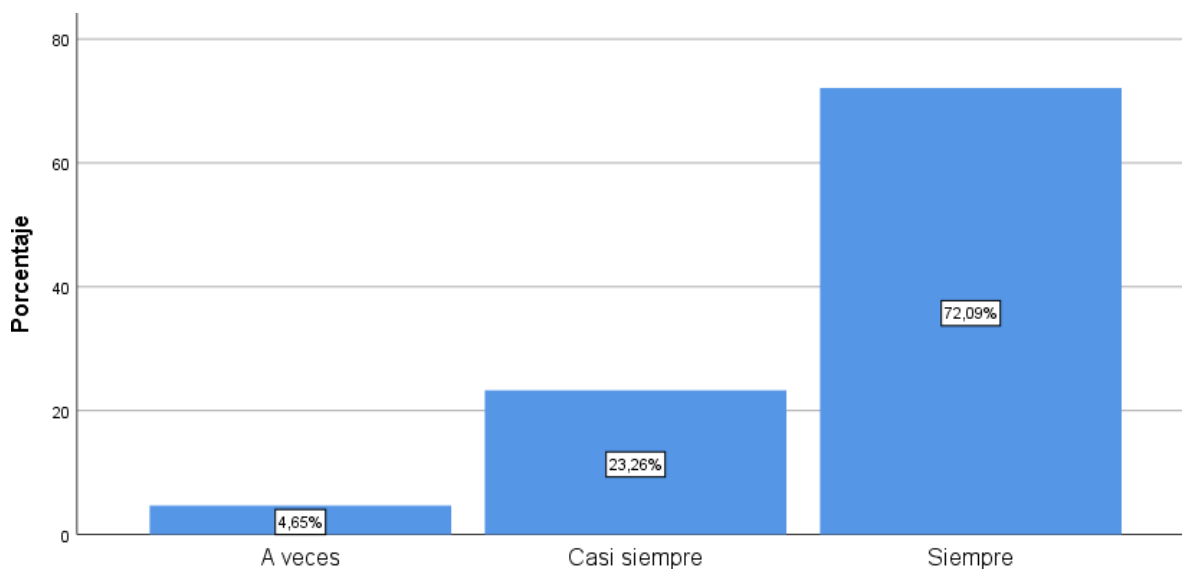


Gráfico 14: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, emplean un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 95,35% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que el personal jerárquico siempre emplea un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la institución.

Tabla 15: Considero que como colaborador del colegio San Roque, promuevo un ambiente de empatía en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	25,6	25,6	25,6
	Siempre	32	74,4	74,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

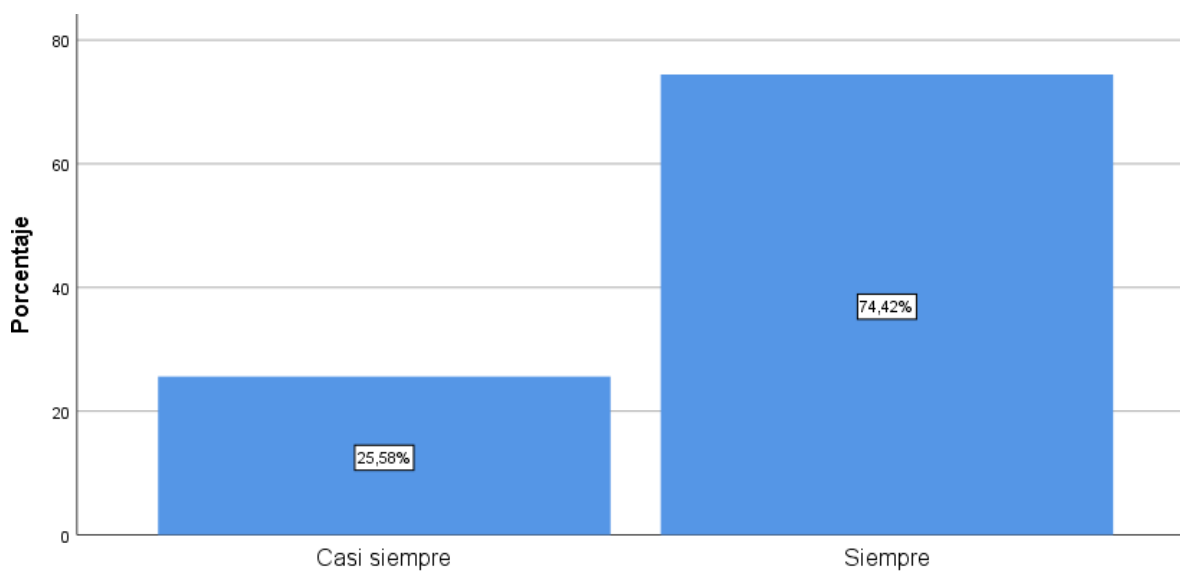


Gráfico 15: Considero que como colaborador del colegio San Roque, promuevo un ambiente de empatía en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 100% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que siempre promueven un ambiente de empatía en la institución.

Tabla 16: Considero que mis compañeros del colegio San Roque, promueve un ambiente de empatía en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	14,0	14,0	14,0
	Casi siempre	16	37,2	37,2	51,2
	Siempre	21	48,8	48,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

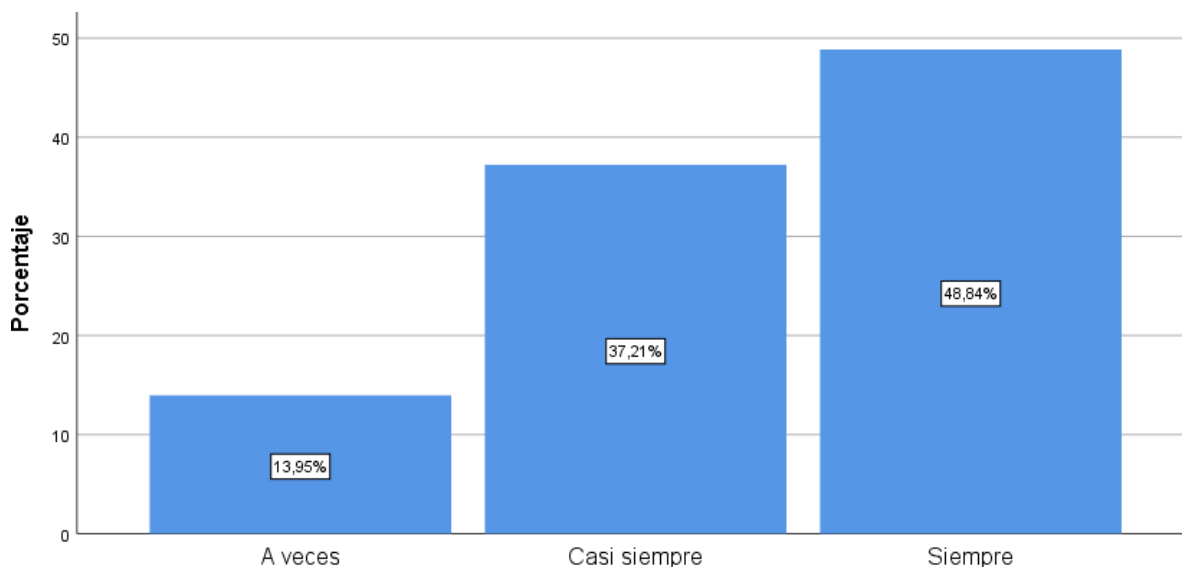


Gráfico 16: Considero que mis compañeros del colegio San Roque, promueve un ambiente de empatía en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 86,05% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que sus compañeros siempre promueven un ambiente de empatía en la institución.

Tabla 17: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, promueve un ambiente de empatía en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	A veces	1	2,3	2,3	7,0
	Casi siempre	16	37,2	37,2	44,2
	Siempre	24	55,8	55,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

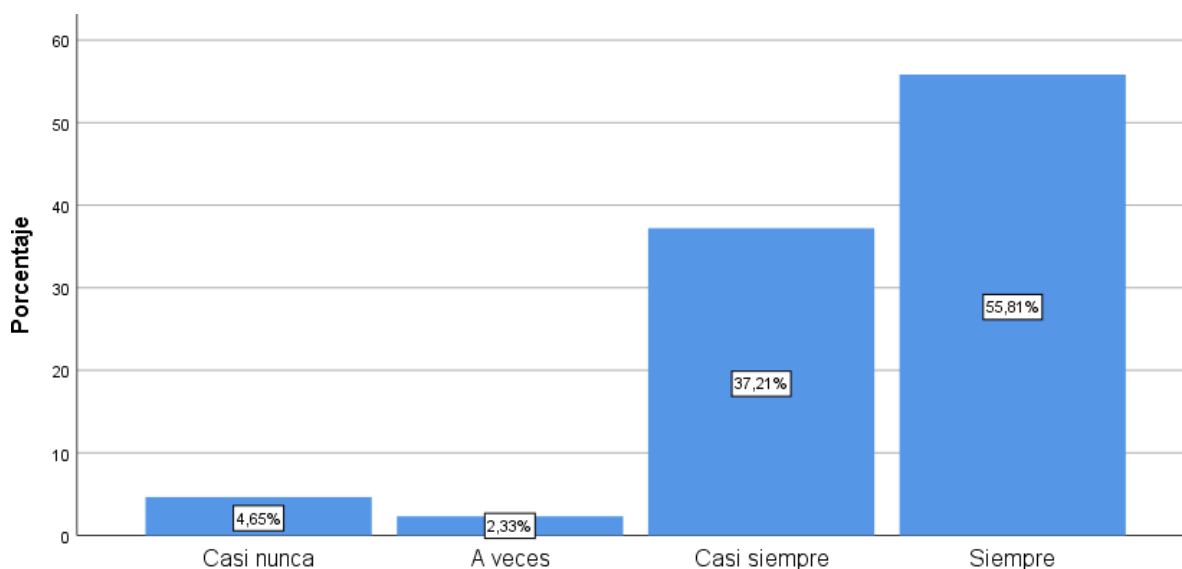


Gráfico 17: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, promueve un ambiente de empatía en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 93,02% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que el personal jerárquico siempre promueve un ambiente de empatía en la institución a comparación de un 4,65% que no comparten dicha afirmación.

Tabla 18: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, utilizo un lenguaje que incentive a mis compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	14	32,6	32,6	32,6
	Siempre	29	67,4	67,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

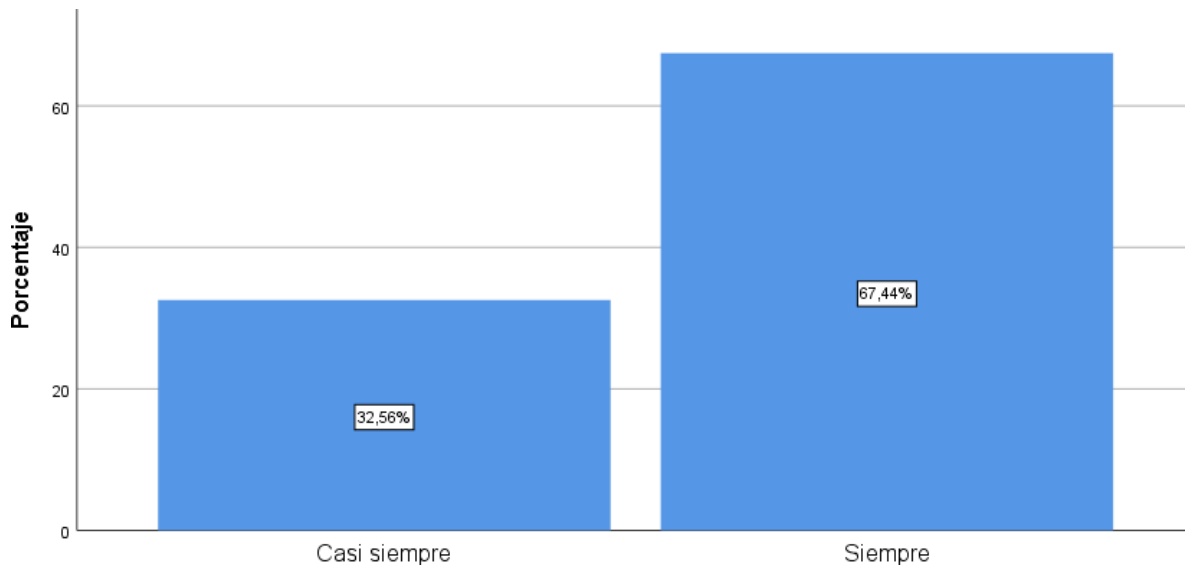


Gráfico 18: Considero que como colaborador del Colegio San Roque, utilizo un lenguaje que incentive a mis compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 100% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron como colaborador siempre utilizan un lenguaje que incentive a sus compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.

Tabla 19: Considero que mis compañeros del colegio San Roque, utilizan un lenguaje que incentive a mis compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	7,0	7,0	7,0
	Casi siempre	22	51,2	51,2	58,1
	Siempre	18	41,9	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

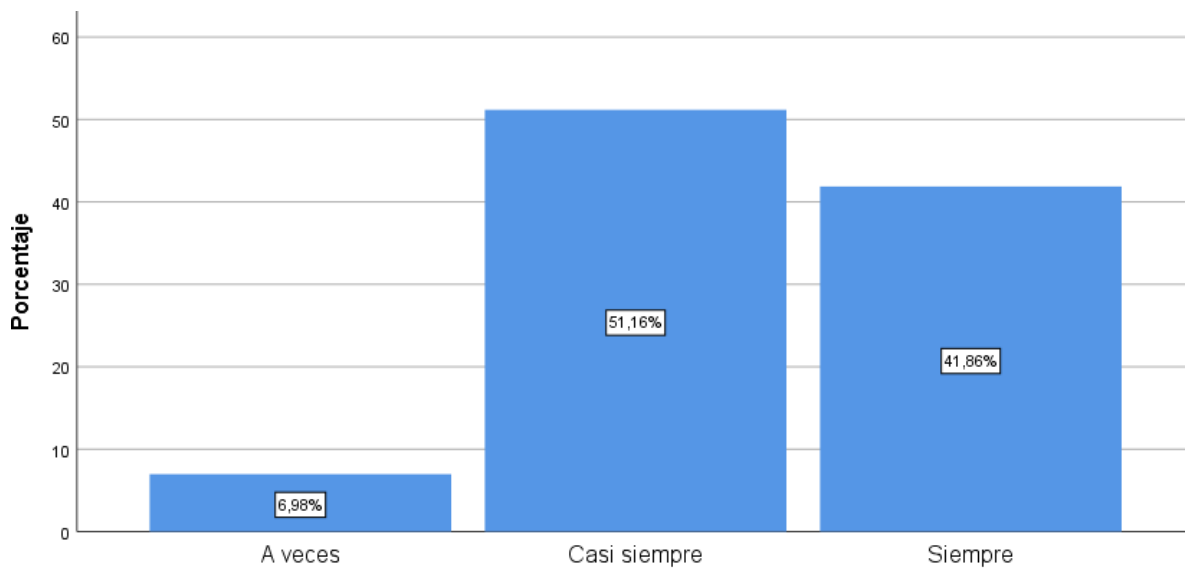


Gráfico 19: Considero que mis compañeros del colegio San Roque, utilizan un lenguaje que incentive a mis compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 93,02% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que sus compañeros siempre utilizan un lenguaje que incentive a sus compañeros a realizar un buen trabajo en la institución.

Tabla 20: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, utilizan un lenguaje que motivan a los colaboradores a realizar un buen trabajo en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	A veces	2	4,7	4,7	7,0
	Casi siempre	14	32,6	32,6	39,5
	Siempre	26	60,5	60,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado en SPSS V. 25.*

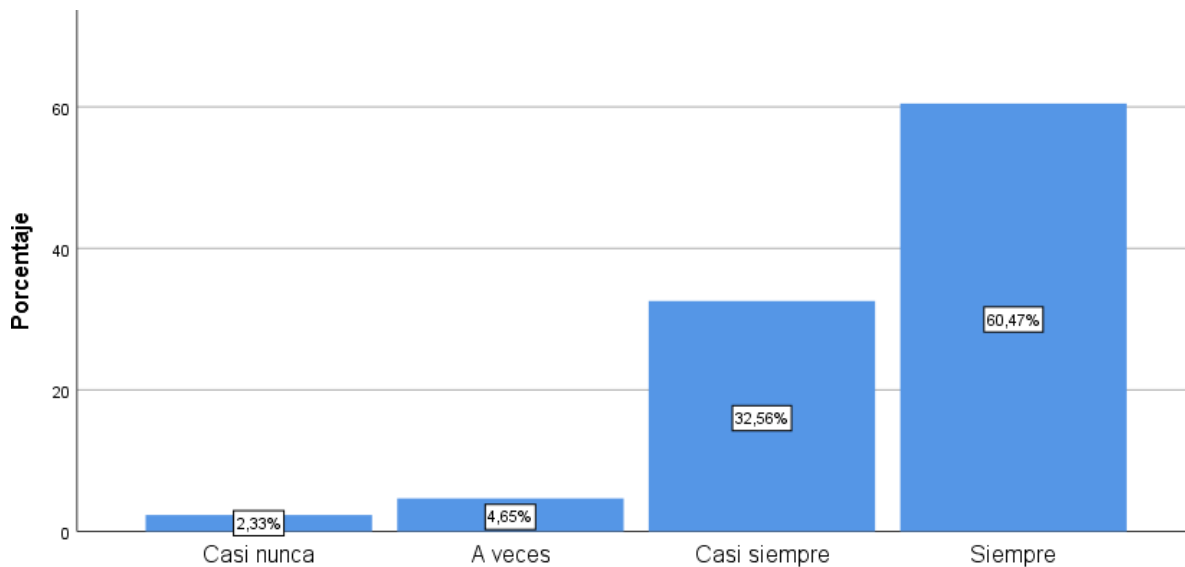



Gráfico 20: Considero que el personal jerárquico del colegio San Roque, utilizan un lenguaje que motivan a los colaboradores a realizar un buen trabajo en la institución.

Interpretación: Se infiere que un 93,92% del total de los colaboradores del colegio San Roque reconocieron que el personal jerárquico siempre utiliza un lenguaje que motiva a los colaboradores a realizar un buen trabajo en la institución a comparación de un 2,33% que no comparte dicha información.

Anexo 11: Reporte de Turnitin

DANITZA JASMIN VEGA ARCE | turniting danitza vega.docx





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS:

Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del Colegio San Roque, Surco, 2022

AUTORA:

Vega Arce, Danitza Jasmin (ORCID: 0000-0003-1561-733X)

ASESOR:

Matías Cristóbal, Obed Isaías (ORCID: 0000-0001-6378-0719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Tecnología de la información y comunicación

LIMA - PERÚ

2022

Resumen de coincidencias ✕

20 %

Coincidencia 1 de 70

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	17 %	>
2	repositorioslatinoameri... Fuente de Internet	1 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
4	www.educaciontrespu... Fuente de Internet	<1 %	>
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	repositorio.itb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %	>
7	repositorio.unamba.ed... Fuente de Internet	<1 %	>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MATIAS CRISTÓBAL OBED ISAIAS, 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 Colegio San Roque, Surco, 2022", cuyo autor es VEGA ARCE DANITZA JASMIN, 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, 28 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MATIAS CRISTÓBAL OBED ISAIAS DNI: 06917521 ORCID 0000-0001-6378-0719	Firmado digitalmente por: OMATIASCOR el 30-06- 2022 16:16:50

Código documento Trilce: TRI - 0313391