

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS**  
**DE LA COMUNICACIÓN**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EMPLEADA EN**  
**EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE “EL ROSARIO” EN EL**  
**DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2013**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO DE LA COMUNICACIÓN**

**AUTOR:**

**Guevara Aguilar, Fabiola**

**ASESOR DISCIPLINARIO**

**Javier Argote Moreau**

**LIMA – PERÚ**  
**2013 – II**

## **Dedicatoria**

Los objetivos y metas comienzan con un sueño. Dedico este trabajo a todos los que soñamos con lograr nuestras metas. Dedico a Dios, que ha permitido durante este tiempo que mi familia logre darme todas las facilidades para poder lograr esta meta, a la Virgen María que me ha cubierto con su manto bendito y me ha sabido proteger; a mi familia, a mis padres, a mis padrinos y tío que siempre se preocuparon por mí.

A dos personas que con su sola sonrisa y palabras me brindaron la felicidad completa: mis abuelitos Florencio e Hilda, personas de admirar y a quien amo.

Dedico por último a todas las personas que siempre luchamos por nuestros sueños que anhelamos cumplirlas para darles alegría a los nuestros.

## **Agradecimiento**

A Dios y a la Virgen María, por saberme apoyar en este tiempo y permitirme día a día, por protegerme del mal, por guiarme y cuidarme, por permitir que mis padres dentro de sus limitaciones puedan brindarme este tiempo de estudio.

A mis padres, que con su peculiar forma de guiarme me han apoyado y aconsejado, con limitaciones han logrado cumplir su propia meta que es verme culminar esta etapa universitaria.

A mis padrinos que siempre me han apoyado en todo lo que me he propuesto y más ahora a que pueda culminar esta etapa universitaria, por su gran apoyo incondicional a mi familia, bendiciones siempre para ellos.

A quien me ha sabido tratar más que a una sobrina, una hija. Que en cada paso me aconsejo, me apoyo, me quiso y me quiere a pesar de las adversidades, no me cave las palabras de agradecimiento para tan grande hombre que Dios me ha puesto como tío.

## **Presentación**

Las organizaciones sociales establecen diversos canales de comunicación y mediante ello pueden lograr sus propósitos, sin la necesidad de realizar un proceso comunicativo logran tener efectividad en su acción.

En la actualidad existen diversas organizaciones sociales en el Perú que están dirigidas por personas que no necesariamente han tenido estudios universitarios y/o técnicos, en algunos casos no logran culminarlo o en su defecto no lo han tenido; pero que con la experiencia propia logran que sus propósitos se realicen con éxito.

La presente investigación se dedica al análisis del tipo de comunicación interna empleada por el Comité del Programa de Vaso de Leche "El Rosario", una organización que ha presentado diversos cambios organizacionales, y que trata de desarrollarse en los niveles de organización y comunicación de manera productiva y eficaz. La razón de ser del título empleado en el presente estudio, es la descripción del análisis que se desarrolla y se señala a su vez en el caso de nuestra organización en estudio.

## ÍNDICE

### **PÁGINAS PRELIMINARES**

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	V

<b>RESUMEN</b>	<b>VIII</b>
<b>ASBRACKT</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>X</b>

### **CAPÍTULO I: OBJETO DE ESTUDIO**

1.1. Aproximación temática	2
1.2. Formulación del objetivo de estudio	4
1.2.1. Específicos	4
1.3. Justificación	5
1.4. Relevancia	6
1.5. Contribución	7
1.6. Objetivos	8
1.6.1. Objetivo General	8
1.6.2. Objetivos Específicos	8

### **CAPÍTULO II: MARCO REFRENCIAL**

2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Tesis Nacionales	10
2.1.2. Tesis Internacional	13
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Teoría de la Acción Comunicativa	14
2.3. Marco Conceptual	18
2.3.1. Vaso de Leche	18
2.3.2. Comunicación	18

2.3.3. Organización	19
2.3.4. Comunicación Organizacional	19
2.3.5. Proceso de comunicación	19
2.3.6. Medios para la transmisión de mensajes	21
2.3.7. Comunicación Formal	21
2.3.8. Comunicación Informal	21
2.3.9. Comunicación Directa	22
2.3.10. Comunicación Indirecta	22
2.3.11. Barreras comunicacionales	22
2.3.12. Periódico Mural	24
2.4. Contextualización	25
2.5. Supuestos teóricos	30

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Unidad temática	32
3.1.1. Definición conceptual	32
3.1.2. Categorización	34
3.1.2.1. Comunicación interna	34
3.1.2.2. Barreras de la Comunicación	34
3.1.2.3. Tipos de Comunicación	35
3.1.2.4. Medios para la difusión de información	37
3.2. Metodología	39
3.2.1. Tipo de estudio	39
3.2.2. Diseño	39
3.3. Escenario de estudio	41
3.4. Caracterización de sujetos	42
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación	43
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.6.1. Entrevista a Comité	45
3.6.2. Entrevista a Empadronada	47
3.6.3. Ficha de Observación	49

3.6.3.1. Ficha de Observación a Comité de Vaso de Leche	49
3.6.3.2. Ficha de Observación a Periódico Mural	49
3.7. Mapeamiento	63
3.7.1 Entrevista a Coordinadora de Comité	64
3.7.2. Entrevista a Secretaria de Comité	67
3.7.3. Entrevista a empadronada	70
3.8. Análisis de datos	76
3.8.1. Análisis de datos de entrevista	76
3.8.2. Análisis de datos de Ficha de Observación de Comité	80
3.8.3. Análisis de datos de Ficha de Observación de Periódico Mural	82

#### **CAPÍTULO IV: CONSIDERACIONES FINALES**

4.1. Resultados	85
4.1.1. Descripción de resultados	85
4.1.2. Teorización de Unidades temáticas	86
4.2. Discusión	88
4.3. Conclusión	91
4.4. Recomendaciones	93

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>94</b>
-----------------------------------	-----------

#### **ANEXOS**

Anexo 01: Preguntas orientadoras.

Anexo 02: Mapeamiento

Anexo 03: Matriz de Consistencia

Anexo 04: Consentimiento ético libre y esclarecido firmado.

Anexo 05: Otros

## RESUMEN

Dentro de una organización social existen diversas maneras de comunicar, formas y estrategias, mecanismos y herramientas; no necesariamente siempre las personas que fueron preparadas para dirigir una organización serán quienes la lideran.

El presente estudio es el análisis de una organización social, como lo es el Comité del Programa de vaso de Leche "El Rosario" de San Martín de Porres y el análisis de la comunicación interna que se tiene con las empadronadas.

Se escogió esta organización social como modelo de los programas de Vaso de Leche, que se crearon en el año 1985 para poder brindar ayuda alimenticia a zonas de escasos recursos a través de las municipalidades del país, y como con el tiempo se fue desarrollando su comunicación dentro de las mismas organizaciones.

Teniéndose como tipo de estudio Cualitativo y diseño descriptivo ya que permite analizar; y como escenario de estudio al Comité de Vaso de Leche "El Rosario".

Así pues en el primer capítulo se desarrolla la aproximación al tema de análisis, junto a la formulación del objetivo de estudio justificándola, presentando el objetivo general y sus específicos. En el segundo capítulo se presenta a los antecedentes que son relacionados al estudio, así también a la Teoría de la Acción Comunicativa de Jürgen Habermas, contextualizando el tema y formulando el supuesto teórico.

En el tercer capítulo, se desarrolla el marco metodológico donde se describen cada elemento fundamental del estudio y análisis realizado, así también los instrumentos que se han empleado como lo son las entrevistas y las fichas de observación.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados donde se describe las carencias comunicativas dentro de la organización social, y cuáles son las principales barreras comunicacionales; asimismo se hacen las recomendaciones que permitirían que la organización se desarrolle de una manera más efectiva.



## INTRODUCCIÓN

El presente estudio es el análisis de una organización social, como lo es el Comité del Programa de vaso de Leche “El Rosario” de San Martín de Porres y la estrategia comunicacional que desarrolla con sus empadronadas. Se escogió esta organización social como modelo de los programas de vaso de leche, que se crearon en el año 1985 para poder brindar ayuda alimenticia a zonas de escasos recursos a través de las municipalidades del país.

El estudio consta de cuatro capítulos, presentando en el primer capítulo los datos generales que describen las partes que se desarrollarán dentro análisis, tal como el objetivo de estudio, y la formulación del objetivo general y sus específicos. El Marco Referencial, segundo capítulo de este documento, señala básicamente a que está dirigido este estudio, presentando los antecedentes internacional y nacional, exponiendo la Teoría de la Acción Comunicativa del filósofo y sociólogo alemán Jürgen Habermas relacionándola al análisis.

El Marco Metodológico se desarrolla dentro del tercer capítulo, donde también se presenta el análisis de los instrumentos, caracterizando y describiendo cada uno de ellos como lo son las entrevistas a integrantes del Comité y una empadronada, así también la ficha de observación aplicada en el centro de recolección de leche del Comité, obteniendo como resultados que son expuestos en el cuarto capítulo, las diferentes situaciones comunicacionales dentro del Comité del Programa de Vaso de Leche “El Rosario”, la comunicación interna que se ve en algunas situaciones limitada por las barreras estudiadas y la falta de elementos comunicacionales para la difusión de los mensajes, y por último se presentan las recomendaciones del estudio.