



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La comunicación interna en las áreas de procedimiento  
minero del INGEMMET. Lima, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Brenda Carla Mannucci Suárez

**ASESOR:**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2018**

**Página del Jurado**

.....  
**Dr. Arturo Melgar Begazo**  
**Presidente del jurado**

.....  
**Dr. Edwin Alberto Martínez López**  
**Secretario del jurado**

.....  
**Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva**  
**Vocal del jurado**

**Dedicatoria:**

A mi esposo Diego

A mis hijos Elías e Ignacio

A mis padres Glenda y Alan

A mi hermano Bruno

*“Recuerda que la vida está donde tú estás, siempre juntos”*

**Agradecimiento:**

La autora expresa su profundo agradecimiento a los trabajadores de la Dirección de Concesiones Mineras, Catastro Minero, Derecho de Vigencia y Penalidad, y la Unidad de Administración Documentaria y Archivo del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico-Ingemmet; asimismo, a la plana docente de la Universidad César Vallejo y, en especial, a mi papá por brindarme sus aportes y dedicación para la elaboración de la presente investigación.

## Declaración de Autoría

Yo, Brenda Carla Mannucci Suárez, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del Ingemmet. Lima, 2018”, en 89 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, el cual es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente, para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno, sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de abril del 2018

La autora

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.”, cuyo objetivo fue: Determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo. El capítulo uno, Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema y los objetivos. El segundo capítulo, Marco Metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo, se formulan las discusiones a los resultados. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo, se formulan las Recomendaciones. Finalmente, en el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para esta investigación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación han sido que el 82 (87.2%) de los trabajadores considera que la comunicación interna es buena; mientras que solo 12 (12.8%) opina que el nivel de comunicación es regular.

Señores miembros del jurado aprecio que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento:	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1 Trabajos previos internacionales	15
1.2.2 Trabajos previos nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Teoría de la Acción Comunicativa	22
1.4. Justificación del estudio	31
1.4.1 Justificación teórica	31
1.4.2 Justificación práctica	31
1.4.3 Justificación metodológica	31
1.5. Formulación del problema	32
1.5.1 Problema general	32
1.5.2 Problemas específicos	32
1.6. Objetivos	33
1.6.1 Objetivo general	33
1.6.2 Objetivos específicos	33
<b>II. Método</b>	<b>34</b>
2.1 Diseño de investigación	35
2.1.1. Método	35
2.1.2. Enfoque	35
2.1.3. Tipo	35
2.1.4. Nivel	35
2.1.5. Diseño de investigación	35
2.2 Operacionalización de variable	36
2.2.1 Definición conceptual	36

2.3 Población	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	37
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	37
2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento	38
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	39
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.5.1 Estadística descriptiva	40
2.6 Aspectos éticos	40
<b>III. Resultados</b>	<b>41</b>
3.1 Resultados descriptivos de la investigación	42
3.1.1 De la variable Comunicación interna	42
3.1.2 Niveles de las dimensiones	43
<b>IV. Discusión</b>	<b>49</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>53</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>56</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>59</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>64</b>
Anexo 1: Artículo científico	65
Anexo 2: Matriz de consistencia	77
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	78
Anexo 4: Certificados de validez de contenido	80
Anexo 5: Constancia emitida por la institución	86
Anexo 6: Base de datos	87
Anexo 7: Resultados de las pruebas (print de pantallas)	88



## Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la comunicación interna	36
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento para medir la comunicación interna	38
Tabla 3 Validez de contenido del instrumento comunicación interna	39
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	39
Tabla 5 Nivel de confiabilidad KR-20 según variable del instrumento de recolección de datos	40
Tabla 6 Niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	42
Tabla 7 Niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	43
Tabla 8 Niveles de percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	44
Tabla 9 Niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	45
Tabla 10 Niveles de percepción de la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	46
Tabla 11 Niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	47
Tabla 12 Niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	48

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	42
Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	43
Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	44
Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	45
Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	46
Figura 6. Niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	47
Figura 7. Niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018	48

## Resumen

La presente investigación titulada La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018, tuvo como objetivo general Determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.

El método empleado fue el inductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo; el diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 94 trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, los cuales se validó debidamente a través de juicios de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad KR-20.

Se llegó a la conclusión que 82 (87.2%) de los trabajadores considera que la comunicación interna es buena; mientras que solo 12 (12.8%) opina que el nivel de comunicación es regular.

**Palabras claves:** comunicación interna, dimensión operativa, dimensión estratégica, dimensión cultural, dimensión motivacional, dimensión feedback y dimensión propositiva.

## Abstract

The present investigation entitled Internal communication in the mining procedure areas of the INGEMMET. Lima, 2018, had as a general objective to describe the internal communication in the mining procedure areas of the INGEMMET, Lima, 2018.

The method used was inductive, the type of research was basic descriptive level, quantitative approach; design was non-experimental cross-sectional. The population consisted of 94 workers. The technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires duly validated through expert judgments and their reliability was determined through the KR-20 reliability statistic.

The following conclusion was reached: it was found that 82 (87.2%) of the workers consider that internal communication is good; while only 12 (12.8%) thought that the level of communication is regular.

*Keywords: internal communication, operational dimension, strategic dimension, cultural dimension, motivational dimension, feedback dimension and proactive dimensi*

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

Dentro del ámbito de las instituciones públicas descentralizadas del Sector Energía y Minas del Perú, se cuenta con el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico (INGEMMET). Esta entidad data del siglo XIX, con la creación en 1852 de la Junta Central de Ingenieros, cuyo objetivo fue el de evaluar los recursos del guano y salitre de Tarapacá. Contó dentro de su entorno con el ingeniero Giovanni Antonio Raimondi dell'Acqua quién, además realizó el primer estudio detallado y minucioso de la geografía y recursos naturales, para lo cual visitó las minas activas y abandonadas conocidas en ese tiempo. Connotado investigador, se le atribuye la frase tristemente célebre: “El Perú es un mendigo sentado en un banco de oro” (Valdez, 2004, p.109).

La última modificación del INGEMMET se dio al integrar el Instituto Nacional de Concesiones y Catastro Minero, mediante Decreto supremo N° 008-2007-EM, del 21 de febrero de 2007. La intención de dicha integración fue potenciar la actividad minera del país.

El INGEMMET, con personería jurídica de derecho público interno y autonomía técnica, administrativa y económica, ejerce funciones administrativas mineras, a nivel nacional, y geocientíficas. Asimismo, brinda productos y servicios a la ciudadanía en general, entidades públicas y privadas, teniendo como uno de sus objetivos asegurar la calidad de los mismos.

En la Institución laboran, a la fecha, aproximadamente 513 personas distribuidas entre la oficina principal de Lima y las oficinas desconcentradas las cuales se encuentran en Ancash, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Junín, Madre de Dios, Piura, Puno y Trujillo. Dichas oficinas se encargan de generar y proveer información geocientífica y conducir el Procedimiento Ordinario Minero, el cual involucra la recepción de petitorios, el otorgamiento de concesiones mineras y la información georeferenciada a través del Catastro Minero Nacional. Asimismo, administra y distribuye el Derecho de Vigencia y Penalidad.

Cabe resaltar que el INGEMMET cumple un importante papel en el desarrollo económico del país, puesto que la recaudación de los pagos por Derecho de Vigencia y Penalidad de los derechos mineros permite la distribución de estos a los beneficiarios que establece la ley. En el periodo 2016 se distribuyó a nivel nacional un total de US\$97'381,765.00. El mayor importe distribuido (75%) correspondió a los gobiernos locales con un monto de US\$72'972,209.00 para su utilización en proyectos de inversión en beneficio de su localidad.

Dada la trascendencia de la minería en el Perú, el INGEMMET debe tener una adecuada gestión que garantice la calidad de los servicios y productos que brinda a la sociedad, lo cual conlleva a que el personal que labora en la institución deba tener un compromiso con la mejora continua. En consecuencia, la comunicación interna deviene en un pilar importante dentro de la institución. De otro lado, atendiendo a la naturaleza social del ser humano; dicha interacción entre sus miembros es esencial para el funcionamiento de la institución.

La presente investigación nace del interés de determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de la Dirección de Concesiones Mineras, Catastro Minero, Derecho de Vigencia y Penalidad, y la Unidad Administrativa Documentaria y Archivo, las cuales se encargan del procedimiento minero del INGEMMET.

## **1.2. Trabajos previos**

La presente investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores, realizados en el contexto internacional y nacional, como se describe a continuación, y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales.**

Trani (2014), en su investigación La Comunicación interna una herramienta al servicio de las organizaciones, para optar el grado de Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, en la Universidad de Barcelona, España, planteó como objetivo exponer el desarrollo de la comunicación interna en las

organizaciones, tanto en las herramientas utilizadas, como en el papel que la propia comunicación interna ha desempeñado en las organizaciones. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo de diseño experimental. La muestra fue de tipo censal y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que se empleó fue la encuesta, la revisión documental y la guía de observación y como instrumento el cuestionario, todo ello fue validado a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) la comunicación interna a lo largo del tiempo está en constante evolución, afectando las herramientas empleadas para su desarrollo, así como la forma de enfocar la comunicación organizacional; (b) la comunicación interna pasó de ser una herramienta informativa a convertirse en una herramienta fundamental en la estrategia y en el logro de los objetivos de la organización; y (c) en la actualidad es necesario y recomendable tener un plan estratégico de la comunicación, que contenga planes de acción y evaluación.

Villanueva (2013), en su investigación Diagnóstico de la comunicación interna en la empresa Puerto de Coronel, para optar el grado de Magíster en Comunicación Creativa, con mención en Comunicación Estratégica, en la Universidad de Concepción, Chile, planteó como objetivo desarrollar un diagnóstico sobre la actual gestión de comunicación interna de la empresa Puerto de Coronel, con el fin de aportar antecedentes para su posterior optimización. Empleó el tipo de investigación básica de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 769 trabajadores, con una muestra de 401 y un muestreo de tipo no probabilístico. La técnica que se empleó fue la encuesta, análisis documental que fue validado a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) se concluye que la empresa Puerto de Coronel no cuenta con una gestión de la comunicación permanente y formalizada, que permita evaluar sus acciones en relación a los objetivos del negocio ya que estas no se presentan de manera planificada, sino más bien como una serie de actividades generadas con un afán de ordenamiento administrativo y de satisfacer necesidades puntuales de las



distintas áreas de la empresa; (b) la opinión de los trabajadores, en relación a ciertas acciones de comunicación interna definidas en el estudio, es que resultan mayoritariamente deficientes, sobre todo en el ámbito de la valoración de cómo se realiza la labor y de cómo es reconocida por parte de la administración.

Endara (2015), en su investigación *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*, para optar el grado de Magister en Comunicación Corporativa, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador, planteó como objetivo elaborar un plan de comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos. Empleó el tipo de investigación básico de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 59 docentes, administrativos y personal de servicio, con una muestra de carácter censal y muestreo de tipo no probabilístico. Las técnicas: fueron la encuesta y la observación; como instrumentos utilizó el cuestionario y la ficha de observación, validados a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) No existe un plan de comunicación que permita fortalecer el trabajo en equipo entre autoridades, docentes, personal administrativo y de servicio en la Facultad de Ciencias e Ingeniería de Alimentos; (b) Los integrantes de la Facultad de Ciencias Ingeniería en Alimentos no manejan fundamentos teóricos de comunicación interna y trabajo en equipo; y (c) La información no llega de manera oportuna y precisa, ya que no existe una selección adecuada de los canales de información en la Facultad de Ciencias e Ingeniería de Alimentos.

Aristizábal (2015), en su investigación *Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia*, para optar el grado de Magister en Comunicación Organizacional en la Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia, planteó como objetivo analizar de manera comparativa los enfoques de gestión de la comunicación interna, en las universidades públicas con acreditación de alta calidad en

Antioquia, que aporten a la formulación de un modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Empleó el tipo de investigación básico de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo, de diseño pre experimental. La población estuvo formada por 2,887 decanos, directores de unidades académicas y administrativas, y comunicadores de unidades académicas y administrativas de las universidades de Antioquia y de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, la muestra fue de 68 y el muestreo de tipo probabilístico. Las técnicas fueron la entrevista y el grupo focal, los instrumentos: la guía de entrevista y toma de notas, los cuales fueron validados a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) ninguna de las dos universidades cuenta con políticas definidas para gestionar la comunicación interna; (b) no existe prioridad de medios e información en la gestión de la comunicación interna, en ambas universidades; y (c) falta el direccionamiento de objetivos, la estructuración de un proceso claro y definido de la comunicación interna; no existen procesos normalizados y articulados a una estrategia clara de comunicación interna.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales.**

Delgado y Núñez (2015), en su investigación El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: Evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú, para optar el grado Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas en la Universidad del Pacífico, plantearon como objetivo identificar y promover la importancia de contar con una estrategia de comunicación interna en procesos de cambio organizacional, considerando que en ocasiones, producto del dinamismo que genera esta situación, el proceso comunicativo no es valorado y los líderes o encargados de llevar el rumbo de la organización reducen sus medios de comunicación, limitándola al más alto nivel de dirección. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque mixto; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 167 servidores y el muestreo fue de tipo no probabilístico. Las técnicas empleadas fueron entrevistas, grupo focal y la encuesta; como instrumentos de recolección utilizó guías de entrevistas, lista de participantes y el cuestionario y determinado su confiabilidad a través del estadístico de Alpha de

Cronbach. Llegaron a las siguientes conclusiones: (a) muestra una empresa que está atravesando por una etapa de cambio organizacional, en la cual se han empezado a detectar conductas irregulares en los trabajadores; (b) no se cuenta con un plan estructurado de comunicación interna; y (c) las conductas son de reacción, más no de prevención, lo que hace que las personas busquen otras oportunidades de trabajo en el mercado.

Abanto y Arana (2015), en su investigación titulada La comunicación interna y su incidencia en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, para optar el grado de Magister en Dirección y Gestión del Talento Humano en la Universidad Privada del Norte, plantearon como objetivo determinar en qué medida la comunicación interna incide en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015. Emplearon el tipo de investigación básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 40 trabajadores, la muestra por 20 trabajadores y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que fueron validados a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegaron a las siguientes conclusiones: (a) la comunicación interna presenta un valor medio de 61.25, lo cual la ubica en una escala regular; (b) la motivación presenta un valor medio de 250.15, por lo que se ubica en una escala buena; y (c) la comunicación interna no incide significativamente ni positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015.

Cieza (2016), en su investigación denominada La comunicación interna y su relación con la identidad corporativa de los colaboradores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2016, para optar el grado de Maestro en Gerencia de Marketing y Gestión Comercial, en la Universidad Privada del Norte, planteó como objetivo diseñar un programa de valor integral que permita crear condiciones de motivación en los trabajadores para incrementar su identidad corporativa. Empleó el tipo de investigación básico de nivel correlacional, de

enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 22 servidores, la muestra fue de carácter censal y el muestreo de tipo no probabilístico. Las técnicas fueron la revisión documental, la observación y la encuesta y el instrumento el cuestionario, lo cual fue validado a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) el nivel de identidad corporativa percibida por los colaboradores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo es favorable; y (b) las dimensiones de la comunicación interna, de la empresa constructora de la ciudad de Trujillo, sí se correlacionan significativamente, de manera baja y moderada, con las dimensiones de la identidad corporativa;

Alpaca (2017), en su investigación Liderazgo transformacional y comunicación interna en docentes de la I.E.N. Túpac Amaru, 2016, para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y comunicación interna en docentes de la institución educativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo. Empleó el tipo de investigación básico de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 120 docentes, la muestra fue de carácter censal y el muestreo de tipo no probabilístico. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, ambos validados a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) en función a los resultados reportan que el 55% de los docentes presenta un nivel bueno del liderazgo transformacional; por otro lado, el 35% alcanzó un nivel regular del liderazgo transformacional, en tanto el 10% se encuentra en un nivel malo del liderazgo transformacional de los docentes de la institución educativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo; y (b) en relación a los resultados reportan que el 50% de los docentes presentan un nivel óptimo de la comunicación.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

La comunicación es compartir algo de nosotros, siendo una cualidad racional y emocional específica del hombre, que surge de la necesidad de relacionarse con otros miembros de su entorno, intercambiando ideas que adquieren sentido de acuerdo con experiencias previas comunes (Fonseca, Correa, Pineda y Lemus, 2011, p. 2).

Fernández Sotelo consideró que la comunicación tiene una naturaleza social puesto que permite a las personas conocerse y relacionarse; es transaccional dada la interacción de las personas logran entenderse y compartir experiencias; es dinámica al fluir de forma continua; y afecta recíprocamente (citado en Fonseca et al., 2011, p. 5).

Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) consideraron que la comunicación en un organización tiene el propósito de influir en el accionar para conseguir el bienestar empresarial; es una pieza clave para el funcionamiento interno de la organización (p. 456).

Amorós (2017) consideró que sin comunicación no puede existir un grupo; la transferencia de significados te permite difundir los pensamientos, ideas, opiniones, información etc., esperando que los mismos sean comprendidos por las personas (p.133).

De lo expuesto, se colige que las personas necesitan compartir con otras lo que observan, piensan y sienten, puesto que parte de la naturaleza del ser humano es ser social; nacemos vinculados a un determinado entorno, siendo la comunicación un medio para establecer una relación con los demás.

### **1.3.1 Teoría de la Acción Comunicativa.**

El primer objetivo de la Teoría de la Acción Comunicativa se cumple a través del análisis del concepto filosófico moderno y clásico de razón, así como de las estructuras sociales vinculadas a lo que puede ser válido como “racional”.

El propósito de Habermas (1982) es presentar el programa de una racionalidad “comunicativa” que, teóricamente, se deriva de la constitución de la “intersubjetividad”. Para Habermas la aplicación del concepto de “racionalidad de acuerdo a fines” de ninguna manera coincide con el de coerción. La racionalidad es un concepto a partir del cual se alude, en forma directa, a acciones de personas de quienes puede llegar a esperarse la capacidad para el cumplimiento de reglas en referencia a una lógica económica, estatal y/o jurídica y que establecen los medios más adecuados de acción, una vez decidido un objetivo preciso.

El problema teórico central para Habermas es cómo sustraerse del imperativo lineal de la “racionalidad de acuerdo a fines”. Con tal propósito, elabora los fundamentos de una “crítica de la razón funcionalista” que se deriva además de la contraposición entre “trabajo” e “interacción” o racionalidad “instrumental” y “comunicativa”, del intento de analizar la racionalidad como eje articulador de lo social. A través de este análisis, sostendrá que la racionalidad únicamente puede derivarse de la perspectiva interna de la acción comunicativa (p. 10).

Habermas entiende bajo el concepto de “acción comunicativa”, el proceso de comunicación de planes de acción individual, por la vía de un acto de entendimiento hablado. A través de este, los participantes llegan a un acuerdo mediante el uso consciente de su saber intuitivo de interpretación general de su situación y de sus acciones. Si no contáramos intuitivamente con un concepto de acuerdo motivado por la razón no podríamos diferenciar, por ejemplo, la manipulación o coacciones de los procesos de entendimiento. Para Habermas, esta intuición no se relaciona con la metafísica, sino con el esfuerzo de “trascendentalidad” del lenguaje en una situación concreta (p.13).

### 1.3.1.1 Componentes de la comunicación.

Fonseca et al. (2011, pp. 8-9) consideraron los siguientes componentes de la comunicación:

- La fuente (codificador) es el origen del mensaje, es cualquier persona, grupo o institución que origine un mensaje para transmitirlo.
- El emisor (también codifica) es la persona que emite o envía el mensaje. En caso la persona que idea y crea el mensaje sea la misma que lo transmite, se considera como un solo elemento a la fuente y emisor.
- El receptor (decodificador) es la persona o el grupo de personas a quien o quienes se dirige el mensaje. Al respecto, se indica que tanto el emisor y el receptor cuentan con capacidades para decodificar el mensaje y responder, como son las habilidades comunicativas, conocimientos, actitudes y de acuerdo al sistema social.
- El mensaje es el contenido expresado y transmitido por el emisor al receptor, conformado por el código, el contenido y el tratamiento.
- El canal es el medio o vehículo por el cual se envía y viaja el mensaje.
- La retroalimentación es lo que propicia la interacción entre el emisor y el receptor, permite garantizar que el mensaje fue recibido y compartido.
- El ruido se considera a las barreras u obstáculos que provocan malos entendidos, confusiones, desinterés, inclusive, puede impedir que el mensaje llegue a su destino; tenemos diversos tipos como el ruido psicológico, ruido fisiológico, ruido semántico, ruido técnico y ruido ambiental.
- El contexto es el ambiente físico, situación social y estado psicológico en que se encuentran el emisor y el receptor en el momento de la comunicación.

En ese sentido, se tiene que el resultado del proceso de comunicación se encuentra relacionado a los componentes de la comunicación como el emisor, receptor, el mensaje, el canal, la retroalimentación, de ser el caso el ruido y el contexto, siendo determinante para lograr una comunicación efectiva.

### **1.3.1.2 Formas de comunicar.**

La comunicación verbal es la que se emplea con las palabras y el lenguaje como código, puede ser oral o escrita. La comunicación no verbal es la que emplea lo corporal y gestual como código. De otro lado, la comunicación integrada emplea ambos tipos de comunicación, es decir verbal y la no verbal; su eficacia radica en la coherencia de las mismas.

Al respecto, es necesario que el receptor comprenda lo que se quiere comunicar, por lo cual resulta necesario buscar estrategias para que los mensajes sean comprendidos adecuadamente por los destinatarios (Brandolini, González y Hopkins, 2009, pp.10-11).

### **1.3.1.3 Funciones de la Comunicación.**

Las funciones principales de la comunicación en un grupo son las siguientes: (i) el control, la comunicación permite controlar el comportamiento individual; (ii) motivación, permite explicar a los trabajadores como deben realizar sus labores, si lo están realizando de manera adecuada y como laborar para optimizar su rendimiento; (iii) expresión emocional, para una significativa parte de trabajadores su trabajo es un medio que le permite relacionarse con los demás transmitiendo sus emociones; y (iv) información, la comunicación facilita la solución de problemas para la toma de decisiones (Amorós, 2017, p. 133). De lo expuesto, se tiene que las organizaciones, las cuales están conformadas por grupos de personas, requieren de la comunicación para sus actividades laborales, en tanto esta les permite optimizar el rendimiento laboral.

En los procesos comunicacionales en las organizaciones intervienen diversos actores, según a quien esté destinada, identificándose dos formas de comunicación. Se tiene la comunicación externa, que es la comunicación dirigida al público externo, esto quiere decir, a todo aquel que no forma parte de la empresa, pero con quien la organización tiene algún tipo de vínculo (Brandolini et al., 2009, p. 11); y la comunicación interna, la cual es la variable materia de estudio, por lo cual se expondrá en un acápite aparte a efectos de brindar mayores alcances sobre ella.



#### **1.3.1.4 Definiciones conceptuales de la comunicación interna.**

La comunicación interna está dirigida al público interno, siendo un instrumento imprescindible para conseguir mayor competitividad, consenso y compromiso dentro la organización; conllevando a mayor productividad y armonía en la organización (Brandolini et al., 2009, p. 12).

Ongallo (2007) consideró que la comunicación interna es una herramienta importante que está al servicio de la organización, puesto que interviene en varios ámbitos, como la gestión interna (la cual involucra recursos humanos, cultura empresarial, sistema de calidad), así como en la solución o atenuación frente a una situación crítica de la empresa, sea por factores internos o externos (pag.75).

La comunicación interna se considera un instrumento que permite informar de la estrategia y fines de la organización, recabar las opiniones y sugerencias de los trabajadores, así como lograr la coordinación entre la diferentes unidades de la organización (Ongallo, 2007, p.77). Asimismo, Trelles (2001) estimó que la comunicación interna permite lograr estabilidad en la organización para la consecución de sus fines; permite crear y mantener la cultura organizacional y la socialización de sus miembros (p. 42).

Al respecto, Horacio (2005) consideró que la comunicación interna, en los últimos años, se ha venido desarrollando; contando incluso con áreas encargadas, con el objetivo de facilitar esa función, siendo que la comunicación interna es un modo para conocer el estado de arte de las organizaciones (p.44).

La comunicación interna tiene una perspectiva integral, siendo importante en los procesos de cambio, crisis internas, liderazgo, en la sinergia en las áreas, cultura e identidad corporativa (Arriagada y Ulsen, 2011).

En ese contexto, se tiene que en la actualidad hay una preponderancia al factor humano interno, puesto que juega un rol fundamental en la gestión empresarial. Esta nueva perspectiva implica una revisión de la estructura, recursos humanos, sistemas, etcétera.

### **1.3.1.5 Objetivos de la comunicación interna.**

García (1998) consideró que la gestión de la comunicación interna requiere el logro de los siguientes objetivos:

- **Objetivos de identidad corporativa:** lo fundamental es dar a conocer y que todos sean partícipes en la filosofía, misión, identidad, personalidad y cultura de la organización.
- **Objetivos organizacionales:** son los que están orientados a facilitar las estructuras sencillas y directas; con pocos niveles jerárquicos, fluidas y flexibles, facilitando el dialogo interno.
- **Objetivos funcionales:** es la creación del órgano profesionalizado que se encarga de la gestión corporativa externa e interna, a efectos de agilizar los procesos, facilitar la realización de tareas, administrar recursos, favorecer la simbiosis entre los entornos internos y externos de una organización.
- **Objetivos estratégicos:** están relacionados a la mejora de la productividad y de los resultados; mediante apoyo en las evaluaciones de necesidades, la evaluación continua y correctiva de las desviaciones percibidas, etcétera.
- **Objetivos comportamentales:** es optimizar el activo humano; es decir, la motivar por la acción, orientar a resultados con orgullo de pertenencia, contribuir con el cambio de actitudes, con la participación, valores de la persona y la empresa, etcétera (p. 54 - 56).

En ese sentido, se tiene que la comunicación interna permite articular las relaciones entre las diferentes unidades de la organización, teniendo como objeto el alineamiento del esfuerzo de sus miembros; la comunicación eficaz mejora el desempeño y la satisfacción laboral (Equipo Vértice, 2007, p. 7).

### **1.3.1.6 Formas de comunicación interna.**

En organización se encuentra comunicaciones que siguen esquemas formales y la informal.

Comunicación formal son las comunicaciones controladas por la organización, siguen la línea del organigrama establecido (Trelles 2001, p. 44).

La comunicación formal transmite mensajes oficiales de la organización de forma clara, sigue los parámetros establecidos en el organigrama; permitiendo dirigir, coordinar y estructurar actividades de la empresa (Enrique, Madroño, Morales y Soler, 2008, p. 56).

Comunicación informal son las comunicaciones no controladas por la organización. Se puede dar de distintas formas, siendo los rumores la que usualmente funciona en la organización (Trelles 2001, p. 44 - 45).

Asimismo, se debe señalar que, si bien el contenido de la comunicación informal es sobre aspectos laborales, emplea canales no oficiales (Equipo Vértice 2007, p. 6).

#### **1.3.1.7 Tipos de comunicación interna.**

Ongallo (2007) indicó que un buen número de autores, de acuerdo con el origen y destino de la información que se pretende comunicar, distingue entre:

- Comunicación descendente, que es la información originada en algún punto de la organización, que vierte hacia abajo en la estructura jerárquica, con el fin de informar o influir. Las barreras de la comunicación descendente son el estilo de dirección y de mando, la incapacidad, el temor a perder influencia y áreas de poder, la estructura organizativa y geográfica,
- Comunicación ascendente, cuando se lleva a cabo cuando un individuo de la organización transmite información, ideas, sugerencias y quejas hacia otra persona encuadrada a un nivel superior de la jerarquía. Las barreras de comunicación ascendente son la actitud del directivo, porque es quien va a transmitir las sugerencias de los colaboradores, el estilo de mando predominante, la estructura organizativa, las diferencias culturales y el entorno laboral.
- Comunicación horizontal, la que se emplea cuando los miembros de un mismo nivel dentro la jerarquía del mando se comunican entre sí.

En ese contexto, se tiene que la comunicación descendente usualmente es la empleada por los gerentes o los líderes para brindar información o indicaciones a los trabajadores respecto de los problemas, desempeño, entre otros; la

comunicación ascendente permite que las personas que se encuentran en nivel superior conozcan el sentir de los trabajadores, de su puesto de trabajo, etcétera; y, la comunicación horizontal, es la que permiten ahorrar tiempo y facilita la coordinación (Amorós, 200. pp. 135 - 136).

Elias y Mascaray (1998) consideraron que la definición tradicional de la comunicación interna circunscrita a un conjunto de medios destinados a mejorar los flujos de comunicación descendente, ascendente y horizontal, debe cambiar hacia un nuevo concepto: la intracomunicación; definiéndola como un proceso continuo de comunicación transversal, para la creación de valor en la cultura organizativa (citado en Ongallo, 2007, p. 75).

Ongallo (2007) indicó que la intracomunicación “no es más que la implantación seria y decidida de una estrategia consistente de comunicación interna en una organización”.

En la actualidad, para las empresas resulta importante el factor humano externo, es decir el cliente, convirtiéndose en una obligación conocer al cliente. Esto conlleva cambios en la organización para tener una cultura corporativa, contar con dispositivos de comunicación interna y externa, uso de tecnologías al servicio de los clientes; así como una evaluación permanente de los servicios de atención al cliente que tiene la organización (Ongallo, 2007, pp. 76 - 77). Asimismo, el factor humano interno, es decir el personal, colaboradores o socios, permitirá el cambio en la organización. En ese sentido, el directivo deberá tener capacidad de liderazgo y habilidad para comunicarse; los trabajadores serán considerados como sujetos activos de la empresa (Ongallo, 2007).

De lo expuesto, se colige que la comunicación interna tiene un rol importante, atendiendo que el proceso comunicativo es la médula en la actividad organizativa, por lo que puede determinar el éxito de la organización.

#### **1.3.1.8 Dimensiones de la comunicación interna.**

La presente investigación, se sustenta en las seis dimensiones de la comunicación interna propuestas por Alejandro Formanchuk, las cuales son: (a)

dimensión operativa; (b) dimensión estratégica; (c) dimensión cultural; (d) dimensión motivacional; (e) feedback; y (f) dimensión propositiva. La definición de estas dimensiones se presenta a continuación.

#### **1.3.1.8-1 Dimensión Operativa.**

La dimensión operativa son las comunicaciones internas que permiten que los trabajadores reciban la información básica para realizar su labor, como la relacionada con la organización y las de su puesto de trabajo; consigue que los trabajadores conozcan para quién y dónde están laborando, las normas de trabajo, las funciones que debe desempeñar, procedimientos, responsabilidades, etc. (Formanchuk 2017)

Al respecto, se debe señalar que Arru (2014) consideró que si el trabajador no conoce el organigrama no sabrá a quien recurrir para cada tema, lo que afectará la productividad y provocará duplicidad de trabajo.

#### **1.3.1.8-2 Dimensión estratégica.**

La dimensión estratégica son las comunicaciones internas que permite conseguir que los trabajadores comprendan la trascendencia de su labor. En ese sentido, engloba la información de los objetivos de la organización, de su sector y los personales, así como la evaluación de su trabajo. Asimismo, al lograr que los trabajadores se sientan orientados, valorados, comprometidos y motivados, al conocer la importancia de sus labores genera que los mismos colaboren con sus aportes a la organización (Formanchuk, 2017).

Para Apolo, Murillo y García (2014) la comunicación estratégica debe hablar lo que es y lo que hace; es fundamental en las instituciones para desarrollarse con su público interno y externo. (p.30).

#### **1.3.1.8-3 Dimensión Cultural.**

La dimensión cultural son las comunicaciones internas que permiten lograr que el trabajador concuerde con la forma en que debe laborar y conseguir los objetivos, es decir, sentirse parte de una cultura organizacional; dicha comunicación comprende los valores, normas, códigos, principios, etc. permite captar el talento, favorece a la productividad y genera fuertes lazos.

La cultura organizacional es un patrón de creencias, expectativas, ideas, valores actitudes y conductas que comparten los miembros de una organización (Amorós 2017, p. 229).

Horacio (2005) consideró que para desarrollar una cultura única en la organización es importante definir con claridad sus valores y las conductas que derivan de ellos a efectos de difundirlos, garantizando el cumplimiento de los mismos (p. 71).

#### **1.3.1.8-4 Dimensión Motivacional.**

La dimensión motivacional son las comunicaciones internas que permiten que los trabajadores deseen realizar lo que la organización señala, para lo cual debe realizarse una búsqueda de las comunicaciones positivas que motiven a los empleados a brindar lo mejor en la organización. Las comunicaciones positivas son logros e historias de la empresa, perspectivas de crecimiento, oportunidades, hechos que manifiesten que la empresa es justa, confiable y transparente, etcétera (Formanchuk, 2017).

Cabe indicar, que Maslow (1991) consideró que los trabajadores deben estar motivados y felices en la organización para que laboren de manera agradable en un ambiente óptimo con una adecuada infraestructura.

#### **1.3.1.8-5 Dimensión Feedback.**

La dimensión feedback son las comunicaciones internas que tienen como objetivo que los trabajadores conozcan cómo están laborando y evaluando, para que puedan mejorar; la retroalimentación debe ser de manera constante por lo cual se debe brindar información de los espacios del feedback (Formanchuk, 2017).

Montiel (2017) consideró que la comunicación interna permite democratizar la comunicación. El feedback es un facilitador del diálogo entre la dirección y los trabajadores, que permite que las ideas, problemas, sugerencias circulen.

#### **1.3.1.8-6 Dimensión Propositiva.**

La dimensión propositiva son las comunicaciones internas que se realizan para conseguir que los trabajadores brinden propuestas de cómo realizar su trabajo de la manera más óptima. Se busca espacios de diálogo para que los empleados

puedan brindar sus ideas y sugerencias sobre cómo mejorar sus labores en la organización (Formanchuk, 2017).

El buzón de sugerencias es una forma mediante la cual los trabajadores se pueden dirigir a la cúpula de la organización. Permite agilizar la comunicación interna (Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personal, 2011).

## **1.4. Justificación del estudio**

### **1.4.1 Justificación teórica.**

Para la elaboración del estudio se consultó diversos teóricos especialistas en el tema de la variable comunicación interna y sus dimensiones, sustentándose principalmente en el plan de comunicación interna propuesta por Alejandro Formanchuk, con el objetivo de poder describir la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET; permite aportes para el marco empírico sirviendo como base para posteriores trabajos realizados con la variable comunicación interna, asimismo brindara aportes a la investigación de la variable comunicación interna en el sector público.

### **1.4.2 Justificación práctica.**

La presente investigación será puesta a disposición del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico- INGEMMET, a efectos de que las autoridades conozcan los resultados. Estos aportarán información actualizada respecto a cómo se viene desarrollando la comunicación interna en las áreas encargadas del procedimiento minero del INGEMMET (Dirección de Concesiones Mineras, Catastro Minero, Derecho de Vigencia y Penalidad y la Unidad de Administración Documentaria y Archivo). En base a ella se podrá tomar acciones que permitan llevar a cabo una comunicación más efectiva, en el marco de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **1.4.3 Justificación metodológica.**

El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo, el diseño empleado fue no experimental de corte transversal y el método empleado fue el inductivo. Los instrumentos elaborados para este estudio fueron validados por juicios de tres expertos; información que mediante procesos

de pruebas estadísticas de fiabilidad KR-20, determinaron la confiabilidad y validez del instrumento. En ese sentido, el instrumento validado podrá ser considerado para futuras investigaciones.

## **1.5. Formulación del problema**

### **1.5.1 Problema general.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?

### **1.5.2 Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?

#### **Problema específico 2.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?

#### **Problema específico 3.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?

#### **Problema específico 4.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?

#### **Problema específico 5.**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?



### **Problema específico 6**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?

#### **1.6. Objetivos**

##### **1.6.1 Objetivo general.**

Determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.

##### **1.6.2 Objetivos específicos.**

###### **Objetivos específicos 1.**

Determinar los niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.

###### **Objetivos específicos 2.**

Determinar los niveles de la percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.

###### **Objetivos específicos 3.**

Determinar los niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.

###### **Objetivos específicos 4.**

Determinar los niveles de percepción de la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.

###### **Objetivos específicos 5.**

Determinar los niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018.

###### **Objetivos específicos 6.**

Determinar los niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018.

## **II. Método**

## **2.1 Diseño de investigación**

### **2.1.1. Método.**

El método empleado fue el inductivo. Bernal (2010) consideró que el método inductivo es un razonamiento que parte de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general (p. 59).

### **2.1.2. Enfoque.**

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa. Para Bernal (2010) el método cuantitativo se basa en la medición de características de los fenómenos sociales, proveniente de teorías referentes al problema planteado, que tenga relación entre las variables estudiadas de forma deductiva (p. 60).

### **2.1.3. Tipo.**

Según su tipo fue teórica, denominada también básica o pura. Tamayo (2000) consideró que es un proceso formal y sistemático que se sustenta en un contexto teórico con la finalidad de desarrollar teorías basadas en principios o leyes (pp. 42 - 43).

### **2.1.4. Nivel.**

Por su nivel, esta investigación fue descriptiva. Según Tamayo (2003) la investigación descriptiva describe, registra, analiza e interpreta sobre realidades de hecho (p. 46).

### **2.1.5. Diseño de investigación**

El diseño empleado para la presente investigación fue no experimental, de corte transversal.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideraron que la investigación es no experimental cuando se elabora sin manipular variables, se observan situaciones ya existentes en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. El investigador, al no tener el control sobre dichas variables no puede influir en ellas (p. 149).

Asimismo, Hernández et al. (2015) consideraron que en el diseño transversal descriptivo se recolectan datos en un tiempo, con el propósito de investigar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos (p. 152).

## 2.2 Operacionalización de variable

### 2.2.1 Definición conceptual.

#### 2.2.1.1 Variable Comunicación interna.

Ongallo (2007) consideró que la comunicación interna es una herramienta importante que está al servicio de la organización, puesto que interviene en varios ámbitos como la gestión interna (la cual involucra recursos humanos, cultura empresarial, sistema de calidad), así como para la solución o atenuación ante una situación crítica de la empresa sea por factores internos o externos (p. 75).

#### 2.2.1.2 Operacionalización de variable.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e índice	Niveles y rangos
Operativa	Conocimiento de la institución	1, 2, 3, 4	Escala: ordinal dicotómica Sí = 1 No = 0	Mala: 0 – 16
	Conocimiento de funciones	5, 6, 7, 8		Regular: 16 – 32
	Normas de trabajo	9, 10, 11, 12		Buena: 32 - 50
Estratégica	Formación	13, 14, 15		
	Integración	16, 17, 18, 19, 20, 21		
Cultural	Participación	22, 23, 24		
	Confianza	25, 26, 27, 28		
Motivacional	Valores	29, 30, 31		
	Motivación	32, 33, 34, 35, 36		
Feedback	Capacitación	37, 38		
	Mejora	39,40,41, 42, 43		
Propositiva	Evaluación	44, 45, 46		
	Propuesta	47, 48, 49, 50		

Nota: la Escala e índice y los Niveles y rangos se aplican para todas las dimensiones.

## 2.3 Población

La población para la presente investigación consistió en 94 trabajadores que laboran en la Dirección de Concesiones Mineras, Dirección de Catastro Minero, Dirección de Derecho de Vigencia y Penalidad y la Unidad Administrativa Documentaria y Archivo.

Por ser una población pequeña se tomó toda la población para su estudio, por consiguiente fue una población censal.

Al respecto, se tiene que la población es el conjunto de casos que tienen determinadas características de contenido, lugar y tiempo; siendo la población censal cuando se incluye en la investigación a todas las unidades de análisis. (Hernández et al., 2015, pp. 172 - 174).

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.4.1 Técnicas de recolección de datos.

Para la presente investigación se empleó la encuesta, la cual es considerada como una de las técnicas de recolección de datos la cual se fundamenta en el cuestionario que se elabora con el propósito de obtener la información de las personas. (Bernal 2010, p.194)

### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

Como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario, el cual según (Bernal 2010, p. 250) es una serie de preguntas, respecto a una o más variables, que se elabora con el propósito de obtener los datos necesarios que van a medirse para lograr los objetivos de la investigación.

Determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018

Tabla 2

## Ficha técnica del instrumento para medir la comunicación interna

Nombre del instrumento	Cuestionario para determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, durante el año 2018
Autor	Juan Rafael Cieza Serrano
Adaptado por	Brenda Carla Manucci Suárez
Lugar	Instituto Geológico, Minero y Metalurgico – INGEMMET
Fecha de aplicación	01-02-2018
Objetivo	Determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET
Administrado a	Trabajadores de la Dirección de Concesiones Mineras, Catastro Minero, Derecho de Vigencia y Penalidad y Unidad de Administración documentaria y Archivo
Tiempo	20 minutos
Margen de error	5%
Observación	Ninguna

### 2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento.

#### 2.4.3.1 Validez.

Hernández et al. (2015) indicaron que “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201).

Para determinar la validez del instrumento se contó con la participación de tres expertos, quienes a partir de su conocimiento y experiencia en el área de investigación juzgaron las preguntas (ítems) de este. Después de la evaluación de los instrumentos determinaron que cumplían con la validez al 100%. Lo señalado se encuentra debidamente detallado en el Anexo N° 4.

Tabla 3

*Validez de contenido del instrumento comunicación interna por juicio de expertos*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor en Ciencias Administrativas	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2	Magister en Gestión Pública	Alan Ernesto Mannucci Llave	Aplicable
3	Magister en Administración	Ana Maria Vidal Cobián	Aplicable

#### **2.4.4 Confiabilidad del instrumento.**

Hernández et al., (2015) consideraron que la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado de exactitud o precisión, es decir si aplicamos el instrumento repetidamente al mismo individuo u objeto produce los mismo resultados (p. 200).

El instrumento empleado en la presente investigación cuenta con ítems con opciones dicotómicas, por lo cual se ha utilizado el KR- 20 para determinar la consistencia interna de los ítems.

Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tomado de: Ruiz Bolívar (2002).

Tabla 5

*Nivel de confiabilidad KR-20 según variable del instrumento de recolección de datos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido(*)	0	,0
	Total	30	100,0
Estadísticas de fiabilidad			
KR-20		N° de elementos	
,839		50	

(\*) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Conforme a la Tabla 5 se tiene que los resultados de la presente investigación, para la variable comunicación interna, el valor de KR-20 es 0.839; por lo tanto, el instrumento tiene alta confiabilidad, comparándolo con los niveles de confiabilidad de la Tabla 4, tomada de Ruiz Bolívar (2002).

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para procesar los datos recolectados de las encuestas, a efectos de sintetizar y realizar el análisis e interpretación de los datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS 23. Permitted determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, de la sede Lima, durante el año 2018.

### 2.5.1 Estadística descriptiva.

Los resultados se presentaron empleando tabla de frecuencias y gráfico de barras

## 2.6 Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación; es decir, de la Dirección de Concesiones Mineras, Catastro Minero, Derecho de Vigencia y Penalidad y la Unidad Administrativa Documentaria y Archivo; dichos datos están cimentados en el instrumento aplicado.

La investigación contó con la respectiva autorización de la Unidad de Personal del INGEMMET. Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los trabajadores encuestados; (b) el respeto y consideración; y (c) no hubo prejuicio.



### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos de la investigación

#### 3.1.1 De la variable Comunicación interna.

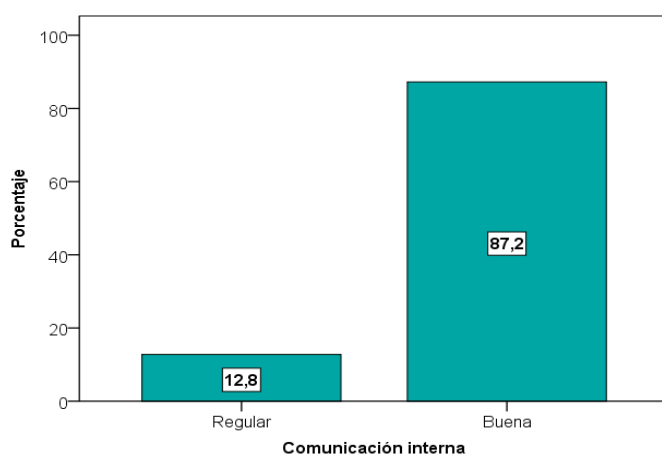
Niveles de la variable: comunicación interna.

Para el objetivo general: determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018.

Tabla 6

*Niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	12.8
Buena	82	87.2
Total	94	100.0



*Figura 1. Niveles de percepción de la comunicación interna*

En la Tabla 6 y Figura 1 se observa los resultados correspondientes a la variable comunicación interna. Se encontró que 82 (87.2%) de los trabajadores consideran que la comunicación interna es buena; mientras que solo 12 (12.8%) opinaron que el nivel de comunicación es regular.

### 3.1.2 Niveles de las dimensiones.

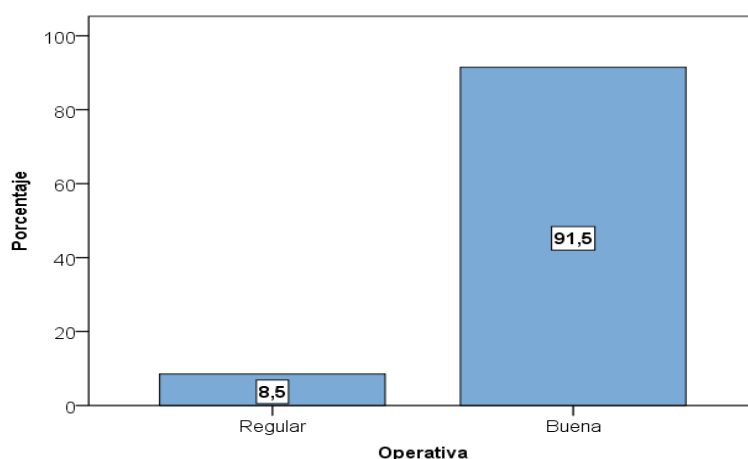
#### 3.1.2.1 Objetivo específico 1.

Determinar los niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018.

Tabla 7

*Niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	8.5
Buena	86	91.5
Total	94	100.0



*Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión operativa*

En la Tabla 7 y Figura 2 se observa los resultados correspondientes a la dimensión operativa. Se encontró que 86 (91.5%) de los trabajadores considera que la dimensión operativa se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo 8 (8.5%) de ellos opinan que el nivel de la dimensión operativa es regular.

### 3.1.2.2 Objetivo específico 2.

Determinar los niveles de percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018.

Tabla 8

*Niveles de percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	17.0
Buena	78	83.0
Total	94	100.0

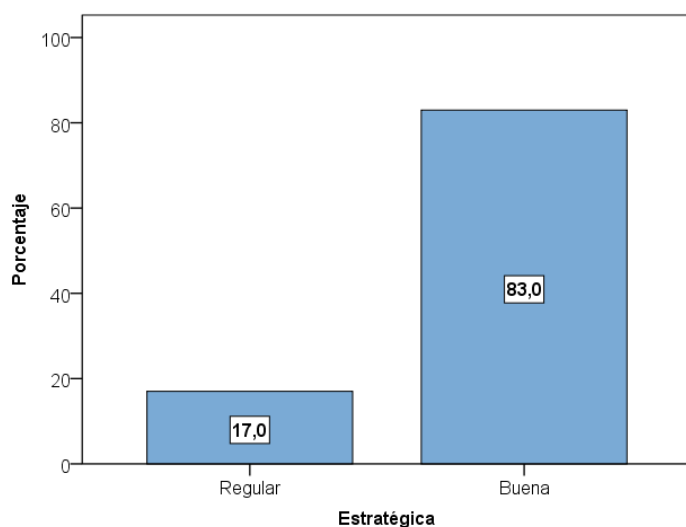


Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión estratégica

En la Tabla 8 y Figura 3 se observa los resultados correspondientes a la dimensión estratégica. Se encontró que 78 (83%) de los trabajadores consideran que la dimensión estratégica se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo 16 (17%) opinan que el nivel de la dimensión estratégica es regular.

### 3.1.2.3 Objetivo específico 3.

Determinar los niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018

Tabla 9

*Niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	9.6
Regular	21	22.3
Buena	64	68.1
Total	94	100.0

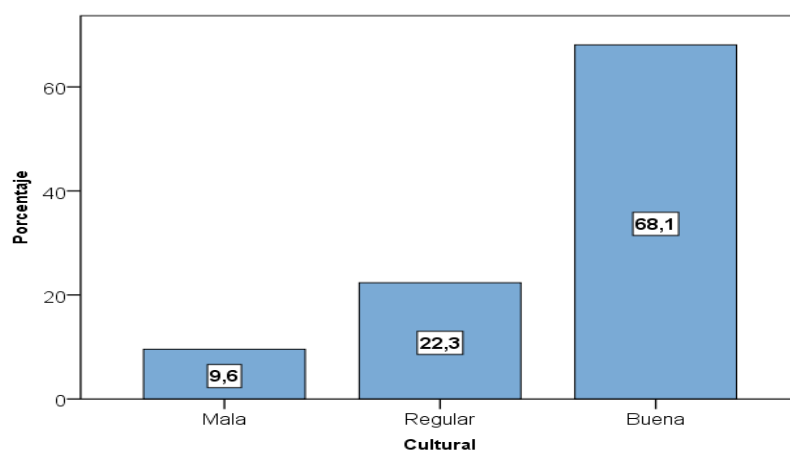


Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión cultural

En la Tabla 9 y Figura 4 se observa los resultados correspondientes a la dimensión cultural. Se encontró que 64 (68.1%) trabajadores consideran que la dimensión cultural se encuentra en un nivel bueno. Asimismo, 21 (22.3%) opinan que el nivel es regular; mientras que solo el 9.6% opina que el nivel de la dimensión cultural es malo.

### 3.1.2.4 Objetivo específico 4.

Determinar los niveles de percepción de la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018.

Tabla 10

*Niveles de percepción de la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	3.2
Regular	17	18.1
Buena	74	78.7
Total	94	100.0

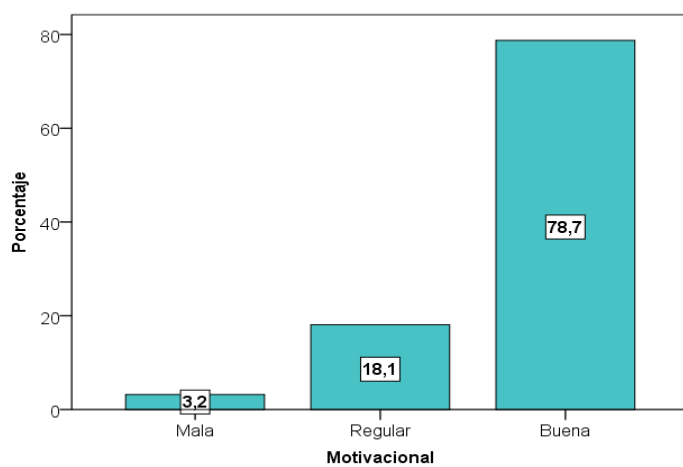


Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión motivacional

En la Tabla 10 y Figura 5 se observa los resultados correspondientes a la dimensión motivacional. Se encontró que 74 (78.7%) trabajadores consideran que la dimensión motivacional se encuentra en un nivel bueno; seguido de 17 (18.1%) en el nivel regular; mientras que solo 3 (3.2%) opinan que el nivel de la dimensión motivacional es malo.

### 3.1.2.5 Objetivo específico 5.

Determinar los niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018.

Tabla 11

*Niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	14	14.9
Buena	80	85.1
Total	94	100.0

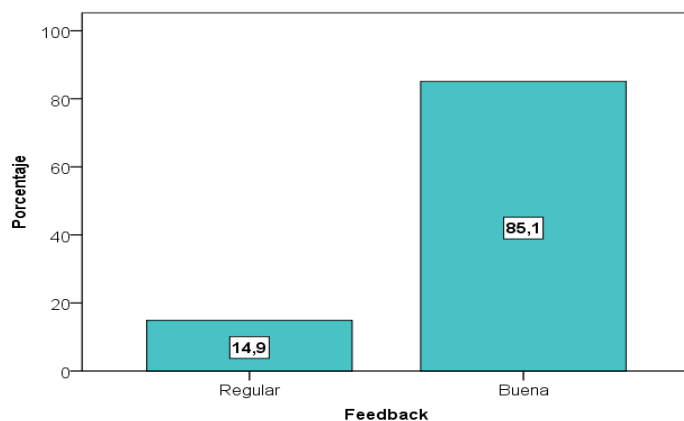


Figura 6. Niveles de percepción de la dimensión feedback

En la Tabla 11 y Figura 6 se observa los resultados correspondientes a la dimensión feedback. Se encontró que 80 (85.1%) de los trabajadores consideran que la dimensión feedback se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo 14 (14.9%) opinan que el nivel de la dimensión feedback es regular.

### 3.1.2.6 Objetivo específico 6.

Determinar los niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018.

Tabla 12

*Niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	9.6
Regular	34	36.2
Buena	51	54.3
Total	94	100.0

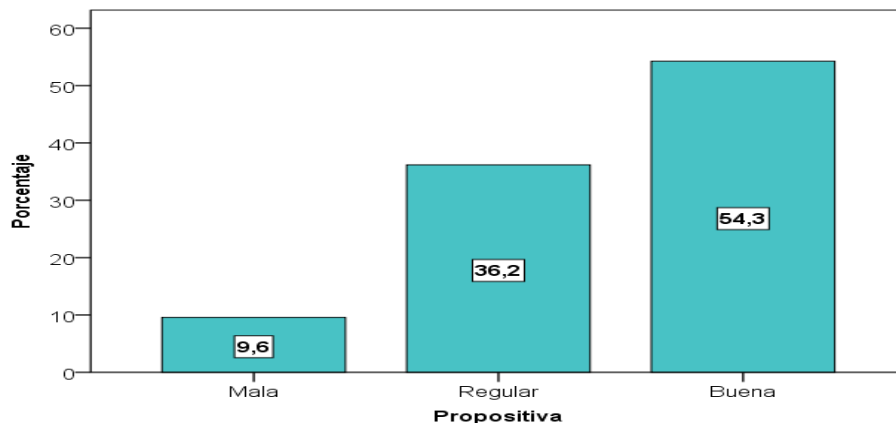


Figura 7. Niveles de percepción de la dimensión propositiva

En la Tabla 12 y Figura 7 se observa los resultados correspondientes a la dimensión propositiva. Se encontró que 51 (54.3%) de los trabajadores consideran que la dimensión propositiva se encuentra en un nivel bueno; seguido de 34 (36.2%) en el nivel regular; mientras que solo el 9 (9.6%) opinan que el nivel de la dimensión propositiva es malo.



## **IV. Discusión**

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de investigación se procederán a comparar, contrastar, interpretar y discutir con los antecedentes y marco teórico por cada uno de los resultados, a efectos de describir la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018. En el cuestionario se aplicó 50 preguntas relacionadas a las dimensiones de la variable comunicación interna.

Con respecto al objetivo general, se observa que el 87.2% (Tabla 6) conformado por 82 (Figura 1) trabajadores considera que la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, año 2018, es buena; mientras que solo el 12.8%, conformado por 12 trabajadores, opinó que el nivel de comunicación es regular. Al respecto, teniendo en cuenta lo indicado por Trani (2014) se puede colegir que INGEMMET tiene una buena relación entre los interlocutores, la empatía y la preparación conforme al buen resultado de la comunicación interna en la presente investigación. Asimismo conforme lo indicó Ongallo (2007) en la comunicación interna se colige, que el INGEMMET realiza una buena gestión interna.

En el objetivo específico 1 (Tabla 7) se tiene que el 91.5% (Figura 2), conformado por 86 trabajadores, considera que la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 8.5%, conformado por 8 trabajadores, opina que el nivel de la dimensión operativa es regular

Para el objetivo específico 2 (Tabla 8) se tiene que el 83% conformado por 78 (Figura 3) trabajadores considera que la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 17% conformado por 16 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión estratégica es regular. En concordancia con lo expuesto por Formanchuk (2017), y la investigación efectuada por Trani (2014), se tiene que el resultado refleja que el INGEMMET considera clave a la comunicación interna para lograr los objetivos de la institución, conforme al 83%. Sin embargo, resulta recomendable generar planes de acción a efectos de continuar con la mejora,

para elevar el 17% que la considera regular. Al respecto, Aristizabal (2015) llegó a la conclusión de que la falta de procesos normalizados y articulados a una estrategia clara de comunicación interna. En ese sentido, indicó Villanueva (2013) en sus conclusiones, una falta de planificación en la comunicación acarrea desmotivación por parte del personal. Delgado y Nuñez (2015) dentro de sus conclusiones estableció que la falta de un plan estratégico en la comunicación interna ocasiona que los trabajadores busquen otras oportunidades laborales.

En el objetivo específico 3 (Tabla 9) se tiene que el 68.1%, conformado por 64 (Figura 4) de los trabajadores, considera que la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 22.3% conformado por 21 trabajadores que opinan que el nivel es regular; mientras que solo el 9.6% conformado por 9 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión cultural es malo.

El objetivo específico 4 (Tabla 10) indica que el 78.7% (Figura 5), conformado por 21 trabajadores, considera que la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 18.1%, conformado por 17 trabajadores, en el nivel regular; mientras que solo el 3.2% conformado por 3 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión motivacional es malo. Al respecto, Villanueva (2013) mencionó en sus conclusiones que se tiene que la motivación con la valoración de cómo se realiza la labor y cómo la reconoce la administración es importante. Lo anterior se antepone a la conclusión de Abanto y Arana (2015), quienes establecen en sus conclusiones que la comunicación interna no incide en la motivación de los colaboradores.

Para el objetivo específico 5 (Tabla 11) se tiene que el 85.1% (Figura 6), conformado por 80 trabajadores, considera que la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 14.9%, conformado por 14 trabajadores, opina que el nivel de la dimensión feedback es regular. Al respecto, Endara y Alvarez (2015) en sus conclusiones indicaron que la selección no adecuada de los

canales de información ocasiona que la información no llegue de manera oportuna y precisa, con lo cual se debe tener en cuenta la importancia que tiene el feedback. Formanchuk (2017) consideró que el feedback abarca una comunicación interna de retroalimentación, buzón de sugerencias, parámetros de evaluación, etcétera. Ongallo (2007) señaló que la comunicación ascendente en una organización es cuando se transmite información ideas, sugerencia y quejas hacia otra persona encuadrada a nivel superior de la jerarquía.

Finalmente, para el objetivo específico 6 (Tabla 12) se tiene que el 54.3% (Figura 7), conformado por 51 trabajadores, considera que la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, año 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 36.2%, conformado por 34 trabajadores, en el nivel regular; mientras que solo el 9.6%, conformado por 9 trabajadores, opina que el nivel de la dimensión propositiva es malo.

## **V. Conclusiones**

- Primera: 82 (87.2%) de los trabajadores considera que la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, es buena. Solo 12 (12.8%) opinaron que el nivel de comunicación es regular.
- Segunda: 86 (91.5%) de los trabajadores consideran que la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que 8 (8.5%) opinan que el nivel de la dimensión operativa es regular.
- Tercera: 78 (83%) de los trabajadores consideran que la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que 16 (17%) opinan que el nivel de la dimensión estratégica es regular.
- Cuarta: 64 (68.1%) de los trabajadores consideran que la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de 21 (22.3%) que opinan que el nivel es regular; mientras que el 9.6% opina que el nivel de la dimensión cultural es malo.
- Quinta: 74 (78.7%) de los trabajadores consideran que la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de 17 (18.1%) que consideran que el nivel es regular; mientras que 3 (3.2%) opinan que el nivel de la dimensión motivacional es malo.
- Sexta: 80 (85.1%) de los trabajadores consideran que la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que 14 (14.9%) opinan que el nivel de la dimensión feedback es regular.

Sétima: 51 (54.3%) de los trabajadores consideran que la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de 34 (36.2%) en el nivel regular; mientras que 9 (9.6%) opinan que el nivel de la dimensión propositiva es malo.

## **VI. Recomendaciones**



**Primera.**

Establecer un monitoreo constante, mediante indicadores similares a los empleados en la presente investigación u otros. De esta manera se podrá evaluar la efectividad de la comunicación interna, con la finalidad de seguir manteniendo un buen nivel de esta en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Esto permitirá reorganizarla en caso se detectara alguna falencia, en caso de presentarse; teniendo la prevención como un factor importante dentro del plan estratégico de la comunicación interna, contribuyendo así a la mejora continua.

**Segunda.**

Elaborar reuniones dinámicas con casuística, como un medio para brindar información básica sobre cómo desarrollar sus labores, así como gestionar capacitaciones de cursos complementarios relacionados con la labor que desempeña el trabajador dentro de la institución, a efectos de potenciar la productividad.

**Tercera.**

Comunicar a los trabajadores los avances o pormenores del desarrollo de la institución; de esta manera se permitirá que el trabajador se involucre. Se debe tener en cuenta que cuanto más directa y oportuna sea la comunicación con los trabajadores, se favorecerá la eliminación de rumores que generan inestabilidad en el desempeño laboral.

**Cuarta.**

Considerar que es importante una inducción al personal desde el primer día que ingresa a la institución, ya sean practicantes, autónomos, CAS o cualquier otra modalidad de contrato o convenio, a efectos de que conozca la filosofía de la institución, se sensibilicen y sean parte de la cultura organizacional. Asimismo, dar a conocer el trabajo cultural que se realiza a fin de crear un impacto positivo en los trabajadores.

**Quinta.**

Considerar un sistema que permita la motivación del personal. Si bien por tratarse de una entidad pública no son factibles las recompensas monetarias por buen desempeño laboral; sin embargo, hay otras maneras de motivar. Puede ser dando ánimo, enviando una felicitación por escrito, reconociendo su labor por parte de alguien que tenga una jerarquía importante en la institución para que los trabajadores se involucren y comprometan. Asimismo, esa motivación se puede ver reflejada elaborando un contrato por un periodo no menor a un año al trabajador, a efectos de que sienta tranquilidad y confianza en que está realizando su labor de manera óptima.

**Sexta.**

Utilizar las actividades recreativas, deportivas o de esparcimiento como una oportunidad de retroalimentación, a efectos de reforzar las relaciones con el personal.

**Sétima.**

Se sugiere realizar reuniones en donde se expongan las ideas, sugerencias u opiniones sobre diversos temas con el fin de fortalecer el equipo.

## **VII. Referencias**

- Aristizábal, M. (2015), *Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia* (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Bolivariana, Bolivia.
- Abanto, J., y Arana, L. (2015), *La comunicación interna y su incidencia en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país* (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Alpaca, M. (2017), en su investigación sobre *Liderazgo transformacional y comunicación interna en docentes de la I.E.N. Túpac Amaru 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional: En búsqueda del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personal (2011) *Comunicación interna en la empresa: Claves y Desafíos*.
- Arriagada, J. y Ulsen J. (2011) *Comunicación interna: Origen, evolución y objetivos de la comunicación interna*. Recuperado de: <https://goo.gl/9xhwpu>
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personal (2011) *Comunicación interna en la empresa: Claves y Desafíos*. Valencia. España: Wolters Kluwer España, S.A.
- Apolo D., Murillo H., y García G. (2014) *Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Arru M. (2014) *Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa*. Recuperado de: <https://goo.gl/Gu8KnQ>

- Brandolini, A., González, M. y Hopkins N. (2009) *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía.
- Bernal C. (2006) *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera Edición Colombia – Pearson.
- Bolívar, C. (2012) *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación: Confiabilidad*
- Cieza, J. (2016), *La comunicación interna y su relación con la identidad corporativa de los colaboradores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2016* (Tesis de maestría) Universidad privada del Norte, Perú.
- Decreto Legislativo N° 008-2007-EM, que aprueba la fusión del Instituto Nacional de Concesiones y Catastro Minero-INACC con el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico-INGEMMET.
- Delgado, J. y Núñez, G. (2015), *El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: Evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú* (Tesis de maestría) Universidad del Pacifico, Perú.
- .Endara, A. (2015) *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos* (Tesis de maestría) Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Enrique, A., Madroñero, M., Morales, F., y Soler P. (2008) *La Planificación de la comunicación empresarial*. Universidad autónoma de Barcelona. España: Bellaterra.
- Equipo Vértice (2007) *Comunicación interna: Dirección y gestión de empresas*. España: Publicaciones Vértice S.L.

- Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M. y Lemus, F. (2011) *Comunicación oral y escrita*. México – Pearson
- Formanchuk, A. (2017) Como hacer un plan de comunicación interna. El método 6D. Recuperado de: <https://goo.gl/jBNqKf>
- Garcia, J. (1998) *La Comunicación interna*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Habermas, J.(1982) *Teoría de la Acción Comunicativa*, tomo i, capítulo 1, Madrid, Ed. Taurus.
- Hernández, S., Fernández C., Baptista L. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Horacio, A. (2005) *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Gesbiblo S.L.
- Instituto Geológico Minero y Metalúrgico- INGEMMET Recuperado de: <https://goo.gl/RDcip>
- Instituto Geológico Minero y Metalúrgico- INGEMMET Recuperado de: Memoria Anual 2016: Recuperado de: <https://goo.gl/roo9zE>
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw.Hill
- Maslow, A. (1991) *Motivación y Personalidad*- Madrid Díaz, España: Díaz de Santos S.A.
- Montiel S. (2017) Objetivos y beneficios de la comunicación interna. Recuperado de: <https://goo.gl/vqSPdh>

- Ongallo, C. (2007) *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*, Madrid, España: Dykinson S.L.
- Tamayo M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Cuarta Edición. México. Limusa.
- Trani, J. (2014), *La comunicación interna: Una herramienta al servicio de las organizaciones* (Tesis de maestría) Universidad de Barcelona, España.
- Trelles, I (2001) *Comunicación organizacional. Selección de lecturas*. Habana, Cuba: Felix Varela.
- Valdez, F. (2004). *Serie: política exterior peruana. Las relaciones entre el Perú e Italia (1821-2002)*. Lima, Perú: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villanueva, E. (2013), *Diagnóstico de la comunicación Interna en la empresa Puerto de Coronel* (Tesis de maestría) Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile.

## **VIII. ANEXOS**



## Anexo 1: Artículo científico



### **La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018**

Internal communication in the mining procedure areas of INGEMMET.

Lima, 2018

Br. Brenda Carla Mannucci Suárez

Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo

#### **Resumen**

La presente investigación titulada: La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018, tuvo como objetivo general determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018. El método empleado fue inductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 94 trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad KR-20. Se llegó a la siguiente conclusión: Se encontró que el 82 (87.2%) de los trabajadores consideran que la comunicación interna es buena; mientras que solo el 12 (12.8%) opinaron que el nivel de comunicación es regular.

***Palabras claves:** comunicación interna, dimensión operativa, dimensión estratégica, dimensión cultural, dimensión motivacional, dimensión feedback y dimensión propositiva.*

#### **Abstract**

The present investigation entitled: Internal communication in the mining procedure areas of the INGEMMET. Lima, 2018, had as a general objective to describe the internal communication in the mining procedure areas of the INGEMMET. Lima, 2018. The method used was inductive, the type of research was basic descriptive level, quantitative approach; design was non-experimental cross-sectional. The population consisted of 94

workers. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the KR-20 reliability statistic. The following conclusion was reached: It was found that 82 (87.2%) of the workers consider that internal communication is good; while only 12 (12.8%) thought that the level of communication is regular.

## **Introducción**

### **Antecedentes del problema**

A nivel internacional citamos a Trani (2014), en su investigación sobre *La Comunicación interna una herramienta al servicio de las organizaciones* para optar el grado de Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras en la Universidad de Barcelona, España. Planteó como objetivo exponer el desarrollo de la comunicación interna en las organizaciones, tanto en las herramientas utilizadas, como en el papel que la propia comunicación interna ha desempeñado en las organizaciones. Empleó el tipo de investigación básica de nivel descriptivo de enfoque cualitativo de diseño experimental. La muestra fue de tipo censal y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que se empleó fue la encuesta, la revisión documental y la guía de observación y el instrumento el cuestionario que fueron validados a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach KR-20. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) La comunicación interna a lo largo del tiempo está en constante evolución afectando las herramientas empleadas para su desarrollo, así como la forma de enfocar la comunicación organizacional (b) La comunicación interna de ser una herramienta informativa pasa a convertirse en una herramienta fundamental en la estrategia y en el logro de los objetivos de la organización. (c) En la actualidad es necesario y recomendable tener un plan estratégico de la comunicación que contenga planes de acción y evaluación.

Asimismo a nivel nacional citamos Delgado y Núñez (2015), en su investigación sobre *El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: Evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú* para optar el grado Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas en la Universidad del Pacífico, planteó como objetivo identificar y promover la importancia de contar con una estrategia de comunicación interna en procesos de cambio organizacional, considerando que en ocasiones, producto del dinamismo que genera esta situación, el proceso comunicativo no es valorado, los líderes o encargados de llevar el rumbo de la organización reducen sus medios de comunicación, limitándola al más alto nivel de dirección. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque mixto; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 167 servidores y el muestreo fue de tipo no probabilística. Las técnicas que emplearon: entrevistas, Focus Group y la encuesta y los instrumentos de recolección: guías de entrevistas, lista de participantes y el cuestionario y determinado su confiabilidad a través del estadístico de Alpha de Cronbach Llegó a las siguientes conclusiones: (a) Muestra una empresa que está atravesando por una etapa de cambio organizacional en la cual se han empezado a detectar conductas irregulares en los trabajadores (b) No se cuenta con un plan estructurado de comunicación interna (c) Las conductas son de reacción, más no de prevención, lo que hacen que las personas busquen otras oportunidades de trabajo en el mercado.

#### **Variable: Comunicación interna**

Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) consideraron que la comunicación en un organización tiene el propósito de influir en el accionar de para conseguir el bienestar empresarial; es una pieza clave para el funcionamiento interno de la organización. (p. 456)

Amorós (2017) consideró que sin comunicación no puede existir un grupo; la transferencia de significados te permite difundir los pensamientos, ideas, opiniones, información etc., esperando que los mismos sean comprendidos por las personas (p.133).

### **Dimensiones**

Dimensión 1: Operativa

Dimensión 2: Estratégica

Dimensión 3: Cultural

Dimensión 4: Motivacional

Dimensión 5: Feedback

Dimensión 6: Propositiva

### **Problema**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018?

### **Objetivo**

Determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018

### **Método**

La presente investigación es del método de investigación, tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo simple (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) su diseño de investigación no experimental, transversal es no experimental porque no se manipulan las variables y transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su

propósito es describir variables y analizar su incidencia y relación en un momento dado. (Hernández et al., 2014, pp. 196-198) La muestra de estudio de la investigación estuvo conformada por 94 trabajadores que laboran en la Dirección de Concesiones Mineras, Dirección de Catastro Minero, Dirección de Derecho de Vigencia y Penalidad y la Unidad Administrativa Documentaria y Archivo., la técnica que se utilizó fue la encuesta. Luego se procesó los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0, para proceder al análisis estadístico respectivo de la descripción de las variables.

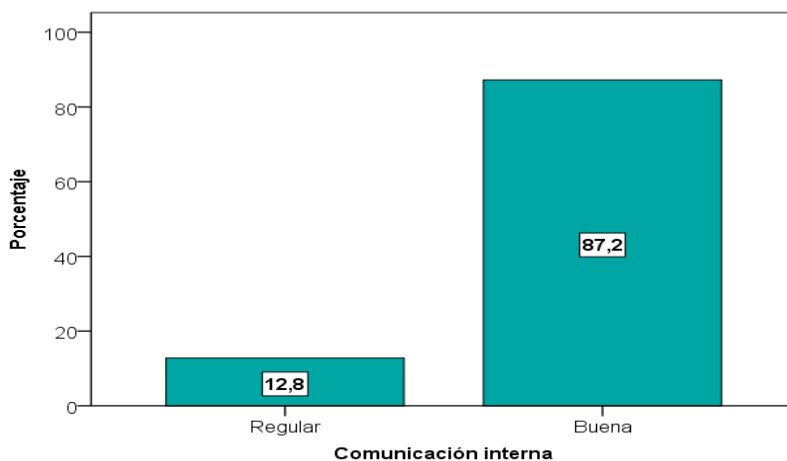
## Resultados

En la tabla 1 y figura 1 se observa los resultados correspondientes a la variable comunicación interna. Se encontró que el 82 (87.2%) de los trabajadores consideran que la comunicación interna es buena; mientras que solo el 12 (12.8%) opinaron que el nivel de comunicación es regular.

Tabla 1.

*Niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	12.8
Buena	82	87.2
Total	94	100.0



*Figura 1.* Niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018.

## Discusión

Los resultados obtenidos del instrumento de investigación se procederán a comparar, contrastar, interpretar y discutir con los antecedentes y marco teórico por cada uno de los resultados, a efectos de describir la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018; en el cuestionario se aplicó 50 preguntas relacionadas a las dimensiones de la variable comunicación interna.

Con respecto al objetivo general, se observa que el 87.2% (Tabla 6) conformado por 82 (Figura 1) trabajadores consideran que la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, es buena; mientras que solo el 12.8% conformado por 12 trabajadores opinaron que el nivel de comunicación es regular; al respecto teniendo en cuenta lo indicado por Trani (2014) se puede colegir que INGEMMET tiene una buena relación entre los interlocutores, la empatía y la preparación conforme al buen resultado de la comunicación interna en la presente investigación.

Asimismo conforme lo indicó Ongallo (2007) en la comunicación interna se colige, que el INGEMMET realiza una buena gestión interna.

El objetivo específico 1 (Tabla 7) se tiene que el 91.5% (Figura 2) conformado por 86 trabajadores consideran que la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 8.5% conformado por 8 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión operativa es regular.

El objetivo específico 2 (Tabla 8) se tiene que el 83% conformado por 78 (Figura 3) trabajadores consideran que la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 17% conformado por 16 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión estratégica es regular; en concordancia con lo expuesto por Formanchuk (2017) y la investigación efectuada por Trani (2014) se tiene que el resultado refleja que el INGEMMET considera a la comunicación interna clave para lograr los objetivos de la institución conforme al 83%; sin embargo resulta recomendable generar planes de acción a efectos de continuar con la mejora de elevar el 17% que la considera regular ; al respecto Aristizabal (2015) llegó a conclusión de la falta de procesos normalizados y articulados a una estrategia clara de comunicación interna; en ese sentido indicó Villanueva (2013) en sus conclusiones que una falta de planificación en la comunicación acarrea desmotivación por parte del personal. Delgado y Nuñez (2015) dentro de sus conclusiones estableció que la falta de un plan estratégico en la comunicación interna ocasiona que los trabajadores busquen otras oportunidades laborales.

El objetivo específico 3 (Tabla 9) se tiene que el 68.1% conformado por 64 (Figura 4) de los trabajadores consideran que la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 22.3%

conformado por 21 trabajadores que opinan que el nivel es regular; mientras que solo el 9.6% conformado por 9 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión cultural es malo.

El objetivo específico 4 (Tabla 10) se tiene que el 78.7% (Figura 5) conformado por 21 trabajadores consideran que la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 18.1% conformado por 17 trabajadores en el nivel regular; mientras que solo el 3.2% conformado por 3 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión motivacional es malo; al respecto Villanueva (2013) en sus conclusiones se tiene que la motivación con la valoración como se realiza la labor y como la reconoce la administración es importante, lo cual se antepone a la conclusión de Abanto y Arana(2015) al establecer en sus conclusiones que la comunicación interna no incide en la motivación de los colaboradores.

El objetivo específico 5 (Tabla 11) se tiene que el 85.1% (Figura 6) conformado por 80 trabajadores consideran que la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 14.9% conformado por 14 trabajadores opinan que el nivel de la dimensión feedback es regular; al respecto Endara y Alvarez (2015) en sus conclusiones indica que la selección no adecuada de los canales de información ocasiona que la información no llegue de manera oportuna y precisa, con lo cual se debe tener en cuenta la importancia que tiene el feedback el cual como lo considera Formanchuk (2017) abarca una comunicación interna de la retroalimentación, buzón de sugerencias, parámetros de evaluación etc. Ongallo (2007) en la comunicación ascendente en una organización es cuando se transmite información ideas, sugerencia y quejas hacia otra persona encuadrada a nivel superior de la jerarquía.

El objetivo específico 6 (Tabla 12) se tiene que el 54.3% (Figura 7) conformado por 51 trabajadores consideran que la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 36.2%



conformado por 34 trabajadores en el nivel regular; mientras que solo el 9.6% conformado por 9 trabajadores 9 opinan que el nivel de la dimensión propositiva es malo.

## **Conclusiones**

### **Conclusión 1.**

El 82 (87.2%) de los trabajadores consideran que la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, es buena; mientras que solo el 12 (12.8%) opinaron que el nivel de comunicación es regular.

### **Conclusión 2.**

El 86 (91.5%) de los trabajadores consideran que la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 8 (8.5%) opinan que el nivel de la dimensión operativa es regular.

### **Conclusión 3.**

El 78 (83%) de los trabajadores consideran que la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 16 (17%) opinan que el nivel de la dimensión estratégica es regular.

### **Conclusión 4.**

El 64 (68.1%) de los trabajadores consideran que la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 21 (22.3%) que opinan que el nivel es regular; mientras que solo el 9.6% opinan que el nivel de la dimensión cultural es malo.

### **Conclusión 5.**

El 74 (78.7%) de los trabajadores consideran que la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno;

seguido de un 17 (18.1%) en el nivel regular; mientras que solo el 3 (3.2%) opinan que el nivel de la dimensión motivacional es malo.

#### **Conclusión 6.**

El 80 (85.1%) de los trabajadores consideran que la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; mientras que solo el 14 (14.9%) opinan que el nivel de la dimensión feedback es regular.

#### **Conclusión 7.**

El 51 (54.3%) de los trabajadores consideran que la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018, se encuentra en un nivel bueno; seguido de un 34 (36.2%) en el nivel regular; mientras que solo el 9 (9.6%) opinan que el nivel de la dimensión propositiva es malo.

### **Recomendaciones**

#### **Recomendación 1.**

Establecer un monitorio constante mediante indicadores como los empleados en la presente investigación u otros a efectos de que pueda evaluar la efectividad de la comunicación interna con la finalidad de seguir manteniendo un buen nivel de la misma en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, permitiendo reorganizar en caso se detectara alguna falencia, que pudiera presentarse; teniendo la prevención como un factor importante dentro del plan estratégico de la comunicación interna contribuyendo a la mejora continua.

#### **Recomendación 2.**

Elaborar reuniones dinámicas con casuística como un medio para poder brindar información básica de cómo desarrollar sus labores, así como gestionar capacitaciones de

cursos complementarios que tenga relación a la labor que desempeña el trabajador dentro de la institución a efectos de potenciar la productividad.

### **Recomendación 3.**

Comunicar a los trabajadores los avances o pormenores del desarrollo de la institución, permitiendo que el trabajador se involucre, teniendo en cuenta que cuando más directa y oportuna sea la comunicación con los trabajadores favorecerá la eliminación de rumores que generan inestabilidad en su desempeño laboral.

### **Recomendación 4.**

Considerar que es importante una inducción al personal desde el primer día que ingresa a la institución sea practicantes, autónomos, CAS o cualquier otra modalidad de contrato o convenio, a efectos que conozca la filosofía de la institución, para que se sensibilicen y sean parte de la cultura organizacional; dar a conocer el trabajo cultural que se realiza a fin de crear un impacto positivo en los trabajadores.

### **Recomendación 5.**

Considerar un sistema que permita la motivación del personal, si bien por ser una entidad pública no es factible recompensas monetarias por su desempeño laboral, sin embargo hay otros modos de motivar puede ser dando animo o un documento, reconociendo su labor por parte de alguien quien tenga una jerarquía importante en la institución para que los trabajadores se involucren y comprometan.

Asimismo esa motivación se puede ver reflejada elaborando contrato no menos de un año al trabajador a efectos que el mismo sienta una tranquilidad y confianza que está haciendo de manera óptima su labor.

### **Recomendación 6.**

Utilizar las actividades recreativas, deportivas o de esparcimiento como una oportunidad de retroalimentación a efectos de reforzar las relaciones con el personal.

### **Recomendación 7.**

Se sugiere realizar reuniones en donde se expongan las ideas, sugerencias opiniones de diversos temas con el fin de fortalecer el equipo.

### **Referencias**

- Aristizábal, M. (2015), *Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia* (Tesis de maestría) Universidad Pontificia Bolivariana, Bolivia.
- Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional: En búsqueda del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Delgado, J. y Núñez, G. (2015), *El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: Evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú* (Tesis de maestría) Universidad del Pacifico, Perú.
- Endara, A. (2015) *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos* (Tesis de maestría) Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Hernández, S., Fernández C., Baptista L. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw.Hill
- Trani, J. (2014), *La comunicación interna: Una herramienta al servicio de las organizaciones* (Tesis de maestría) Universidad de Barcelona, España.
- Villanueva, E. (2013), *Diagnóstico de la comunicación Interna en la empresa Puerto de Coronel* (Tesis de maestría) Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018						
Autor: Brenda Carla Mannucci Suárez						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuáles son los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> PE1: ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018? PE2: ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018? PE3: ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018? PE4: ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018? PE5: ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018? PE6: ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> OE1: Determinar los niveles de percepción de la dimensión operativa en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018. OE2: Determinar los niveles de percepción de la dimensión estratégica en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018 OE3: Determinar los niveles de percepción de la dimensión cultural en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018 OE4: Determinar los niveles de percepción de la dimensión motivacional en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018. OE5: Determinar los niveles de percepción de la dimensión feedback en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018. OE6: Determinar los niveles de percepción de la dimensión propositiva en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, Lima 2018</p>	<b>Variable: Comunicación interna</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala e índices</b>	<b>Niveles y rangos</b>
		Operativa	Conocimiento de la institución Conocimiento de funciones Normas de trabajo	1, 2, 3,4 5, 6 7, 8 9, 10, 11, 12	Ordinal	Mala: 0 - 16
		Estratégica	Formación Integración Participación	13, 14, 15 16,17,18,19,2 0,21 22,23,24	Dicotómica  Si	Regular: 16 - 32
		Cultural	Confianza Valores	25, 26, 27,28 29, 30, 31	No	Buena: 32 - 50
		Motivacional	Motivación Capacitación	32, 33, 34, 35, 36,37, 38		
		Feedback	Mejora Evaluación	39, 40, 41, 42, 43 44, 45, 46		
		Propositiva	Propuesta	47, 48, 49, 50		
<b>Tipo y diseño de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Método:</b> inductivo <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p>	<p><b>Población:</b> La población fue censal, estuvo conformada por los 94 trabajadores de las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, conformada por la Dirección de Concesiones mineras, Catastro Minero, Derecho de Vigencia y Penalidad y la Unidad Administración Documentaria y Archivo.</p>	<p><b>Variable:</b> Comunicación interna <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> presentación en tablas de frecuencia y figuras, descripción de los resultados y conclusiones</p>			

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### PRUEBA ANÓNIMA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado/a compañero/compañera agradezco su colaboración, respondiendo el presente cuestionario; esta encuesta servirá para recolectar los datos respecto a la comunicación interna en cuatro unidades orgánicas del INGEMMET.

Favor, lea usted con atención y conteste las preguntas marcando con “X” en una sola alternativa.

N°	ITEMS	SI	NO
<b>Dimensión Operativa</b>			
1	¿Conoce la función de su institución?		
2	¿Conoce la estructura orgánica de su institución?		
3	¿Conoce el posicionamiento de la Institución en la sociedad?		
4	¿Conoce los servicios y productos que brinda la Institución a la sociedad?		
5	¿Conoce sus funciones de su puesto de trabajo?		
6	¿Conoce los procedimientos o tareas que debe elaborar?		
7	¿Conoce usted el manual de organización de funciones?		
8	¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?		
9	¿Conoce el reglamento interno de trabajo?		
10	¿Recibe capacitaciones sobre las normas de trabajo?		
11	¿Respeto la privacidad de sus compañeros?		
12	¿Respeto los horarios laborales?		
<b>Dimensión Estratégica</b>			
13	¿Conoce la visión institucional?		
14	¿Conoce la misión institucional?		
15	¿Conoce los objetivos de la Institución?		
16	¿Las relaciones laborales con sus compañeros son adecuadas?		
17	¿Entre sus compañeros existe un apoyo recíproco?		
18	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo?		
19	¿Cree que un trabajo en equipo permite que se logren mejor los objetivos institucionales?		
20	¿Conoce las tareas que elaboran las otras áreas?		
21	¿Las jefaturas promueven las reuniones informativas?		
22	¿Participa de manera proactiva en las reuniones?		
23	¿En su área de trabajo tienen en cuenta su opinión?		
24	¿Estima que su participación sirve para solución de problemas?		
<b>Dimensión Cultural</b>			
25	¿Sus compañeros se tratan con confianza y respeto?		

26	¿Tienen confianza con su jefe para manifestarle sus discrepancias?		
27	¿Todos los integrantes de su área participan en las sugerencias o propuestas?		
28	¿Percibe que existe una comunicación fluida con sus compañeros?		
29	¿Cree que la Institución promueve los trabajos en equipo (sinergia)?		
30	¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto?		
31	¿En las charlas institucionales se transmiten los valores y principios con los cuales deben contar sus servidores como: honradez, tolerancia y equidad?		
<b>Dimensión Motivacional</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
32	¿Se encuentra motivado a efectuar su labor?		
33	¿Percibe que la Institución es justa, confiable y transparente?		
34	¿Siente que puede desarrollarse en su labor?		
35	¿Sus relaciones interpersonales son siempre amistosas?		
36	¿Se siente orgulloso de ser parte del INGEMMET?		
37	¿Existe un programa de capacitación continua?		
38	¿Cree que asistir a los cursos de capacitación es importante?		
<b>Dimensión Feedback</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
39	¿Se promueven reuniones para mejoras de trabajo?		
40	¿Existe un buzón de sugerencias?		
41	¿Considera que la retroalimentación es importante?		
42	¿Cree que se aprende tanto de los aciertos como de los errores?		
43	¿Cree usted que la retroalimentación permite mejorar los servicios y productos que ofrece su institución?		
44	¿Los parámetros de evaluación sirven para mejora de procesos?		
45	¿Tiene claro sus metas e indicadores de evaluación?		
46	¿La evaluación anual de su desempeño laboral es la adecuada?		
<b>Dimensión Propositiva</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
47	¿Busca formas para mejorar su desenvolvimiento laboral?		
48	¿Existe un incentivo por sugerencias?		
49	¿Se incentiva como hacer mejor sus tareas?		
50	¿Las propuestas son tomadas en cuenta por sus jefaturas?		

## Anexo 4: Certificados de validez de contenido



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: OPERATIVA</b>							
1	¿Conoce la función de su institución?	/		/		/		
2	¿Conoce la estructura orgánica de su institución?	/		/		/		
3	¿Conoce el posicionamiento de la Institución en la sociedad?	/		/		/		
4	¿Conoce los servicios y productos que brinda la Institución a la sociedad?	/		/		/		
5	¿Conoce sus funciones de su puesto de trabajo?	/		/		/		
6	¿Conoce los procedimientos o tareas que debe elaborar?	/		/		/		
7	¿Conoce usted el manual de organización de funciones?	/		/		/		
8	¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?	/		/		/		
9	¿Conoce el reglamento interno de trabajo?	/		/		/		
10	¿Recibe capacitaciones sobre las normas de trabajo?	/		/		/		
11	¿Respeta la privacidad de sus compañeros?	/		/		/		
12	¿Respeta los horarios laborales?	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: ESTRATEGICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Conoce la visión institucional?	/		/		/		
14	¿Conoce la misión institucional?	/		/		/		
15	¿Conoce los objetivos de la Institución?	/		/		/		
16	¿Las relaciones laborales con sus compañeros son adecuadas?	/		/		/		
17	¿Entre sus compañeros existe un apoyo recíproco?	/		/		/		
18	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo?	/		/		/		
19	¿Cree que un trabajo en equipo permite que se logren los objetivos institucionales?	/		/		/		
20	¿Conoce las tareas que elaboran las otras áreas?	/		/		/		
21	¿Las jefaturas promueven las reuniones informativas?	/		/		/		
22	¿Participa de manera proactiva en las reuniones?	/		/		/		
23	¿En su área de trabajo tienen en cuenta su opinión?	/		/		/		
24	¿Estima que su participación sirve para solución de problemas?	/		/		/		
	<b>DIMENSION 3: CULTURAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Sus compañeros se tratan con confianza y respeto?	/		/		/		
26	¿Tienen confianza con su jefe para manifestarle sus discrepancias?	/		/		/		
27	¿Todos los integrantes de su área participan en las sugerencias o propuestas?	/		/		/		
28	¿Percibe que existe una comunicación fluida con sus compañeros?	/		/		/		
29	¿Cree que la Institución promueve los trabajos en equipo (sinergia)?	/		/		/		
30	¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto?	/		/		/		
31	¿En las charlas institucionales se transmiten los valores y principios con los cuales deben contar sus servidores como: honradez, tolerancia y equidad?	/		/		/		



DIMENSION 4: MOTIVACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
32	¿Se encuentra motivado a efectuar su labor?	/		/		/	
33	¿Percibe que la Institución es justa, confiable y transparente?	/		/		/	
34	¿Siente que puede desarrollarse en su labor?	/		/		/	
35	¿Sus relaciones interpersonales son siempre amistosas?	/		/		/	
36	¿Se siente orgulloso de ser parte del INGEMMET?	/		/		/	
37	¿Existe un programa de capacitación continua?	/		/		/	
38	¿Cree que asistir a los cursos de capacitación es importante?	/		/		/	
DIMENSION 5: FEEDBACK		Si	No	Si	No	Si	No
39	¿Se promueven reuniones para mejoras de trabajo?	/		/		/	
40	¿Existe un buzón de sugerencias?	/		/		/	
41	¿Considera que la retroalimentación es importante?	/		/		/	
42	¿Cree que se aprende tanto de los aciertos como de los errores?	/		/		/	
43	¿Cree usted que la retroalimentación permite mejorar los servicios y productos que ofrece su institución?	/		/		/	
44	¿Los parámetros de evaluación sirven para mejora de procesos?	/		/		/	
45	¿Tienen claro sus metas e indicadores de evaluación?	/		/		/	
46	¿La evaluación anual de su desempeño laboral es la adecuada?	/		/		/	
DIMENSION 6: PROPOSITIVA		Si	No	Si	No	Si	No
47	¿Busca formas para mejorar su desenvolvimiento laboral?	/		/		/	
48	¿Existe un incentivo por sugerencias?	/		/		/	
49	¿Se incentiva como hacer mejor sus tareas?	/		/		/	
50	¿Las propuestas son tomadas en cuenta por sus jefaturas?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. IVO G. LOPEZ AGUIAR ALVA DNI: .....

Especialidad del validador: METODOLOGO / Asesor de Tercer

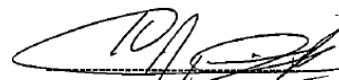
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 2 del 2012

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>4</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: OPERATIVA</b>							
1	¿Conoce la función de su institución?	✓		✓		✓		
2	¿Conoce la estructura orgánica de su institución?	✓		✓		✓		
3	¿Conoce el posicionamiento de la institución en la sociedad?	✓		✓		✓		
4	¿Conoce los servicios y productos que brinda la Institución a la sociedad?	✓		✓		✓		
5	¿Conoce sus funciones de su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Conoce los procedimientos o tareas que debe elaborar?	✓		✓		✓		
7	¿Conoce usted el manual de organización de funciones?	✓		✓		✓		
8	¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?	✓		✓		✓		
9	¿Conoce el reglamento interno de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Recibe capacitaciones sobre las normas de trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Respeto la privacidad de sus compañeros?	✓		✓		✓		
12	¿Respeto los horarios laborales?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: ESTRATEGICA</b>							
13	¿Conoce la visión institucional?	✓		✓		✓		
14	¿Conoce la misión institucional?	✓		✓		✓		
15	¿Conoce los objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
16	¿Las relaciones laborales con sus compañeros son adecuadas?	✓		✓		✓		
17	¿Entre sus compañeros existe un apoyo recíproco?	✓		✓		✓		
18	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
19	¿Cree que un trabajo en equipo permite que se logren los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
20	¿Conoce las tareas que elaboran las otras áreas?	✓		✓		✓		
21	¿Las jefaturas promueven las reuniones informativas?	✓		✓		✓		
22	¿Participa de manera proactiva en las reuniones?	✓		✓		✓		
23	¿En su área de trabajo tienen en cuenta su opinión?	✓		✓		✓		
24	¿Estima que su participación sirve para solución de problemas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: CULTURAL</b>							
25	¿Sus compañeros se tratan con confianza y respeto?	✓		✓		✓		
26	¿Tienen confianza con su jefe para manifestarle sus discrepancias?	✓		✓		✓		
27	¿Todos los integrantes de su área participan en las sugerencias o propuestas?	✓		✓		✓		
28	¿Percibe que existe una comunicación fluida con sus compañeros?	✓		✓		✓		
29	¿Cree que la Institución promueve los trabajos en equipo (sinergia)?	✓		✓		✓		
30	¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto?	✓		✓		✓		
31	¿En las charlas institucionales se transmiten los valores y principios con los cuales deben contar sus servidores como: honradez, tolerancia y equidad?	✓		✓		✓		

DIMENSION 4: MOTIVACIONAL							
	Si	No	Si	No	Si	No	
32	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
34	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
35	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
36	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
37	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
38	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 5: FEEDBACK							
	Si	No	Si	No	Si	No	
39	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
40	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
41	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
42	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
43	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
44	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
45	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
46	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 6: PROPOSITIVA							
	Si	No	Si	No	Si	No	
47	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
48	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
49	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
50	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr. (Mg) Vidal Cobán de Seminario Ana María DNI: 08721054

Especialidad del validador: Abogada, Magíster de Administración ESN, Estudios Doctorado PUCP

.....1.....de Febrero del 2018.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: OPERATIVA</b>								
1	¿Conoce la función de su institución?	/		/		/		
2	¿Conoce la estructura orgánica de su institución?	/		/		/		
3	¿Conoce el posicionamiento de la Institución en la sociedad?	/		/		/		
4	¿Conoce los servicios y productos que brinda la Institución a la sociedad?	/		/		/		
5	¿Conoce sus funciones de su puesto de trabajo?	/		/		/		
6	¿Conoce los procedimientos o tareas que debe elaborar?	/		/		/		
7	¿Conoce usted el manual de organización de funciones?	/		/		/		
8	¿Recibe información oportuna y adecuada para desarrollar de manera eficiente sus funciones?	/		/		/		
9	¿Conoce el reglamento interno de trabajo?	/		/		/		
10	¿Recibe capacitaciones sobre las normas de trabajo?	/		/		/		
11	¿Respeto la privacidad de sus compañeros?	/		/		/		
12	¿Respeto los horarios laborales?	/		/		/		
<b>DIMENSION 2: ESTRATEGICA</b>								
13	¿Conoce la visión institucional?	/		/		/		
14	¿Conoce la misión institucional?	/		/		/		
15	¿Conoce los objetivos de la Institución?	/		/		/		
16	¿Las relaciones laborales con sus compañeros son adecuadas?	/		/		/		
17	¿Entre sus compañeros existe un apoyo recíproco?	/		/		/		
18	¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo?	/		/		/		
19	¿Cree que un trabajo en equipo permite que se logren los objetivos institucionales?	/		/		/		
20	¿Conoce las tareas que elaboran las otras áreas?	/		/		/		
21	¿Las jefaturas promueven las reuniones informativas?	/		/		/		
22	¿Participa de manera proactiva en las reuniones?	/		/		/		
23	¿En su área de trabajo tienen en cuenta su opinión?	/		/		/		
24	¿Estima que su participación sirve para solución de problemas?	/		/		/		
<b>DIMENSION 3: CULTURAL</b>								
25	¿Sus compañeros se tratan con confianza y respeto?	/		/		/		
26	¿Tienen confianza con su jefe para manifestarle sus discrepancias?	/		/		/		
27	¿Todos los integrantes de su área participan en las sugerencias o propuestas?	/		/		/		
28	¿Percibe que existe una comunicación fluida con sus compañeros?	/		/		/		
29	¿Cree que la Institución promueve los trabajos en equipo (sinergia)?	/		/		/		
30	¿Cree que la Institución promueve la solidaridad y el respeto?	/		/		/		
31	¿En las charlas institucionales se transmiten los valores y principios con los cuales deben contar sus servidores como: honradez, tolerancia y equidad?	/		/		/		

DIMENSION 4: MOTIVACIONAL						
	Si	No	Si	No	Si	No
32	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
37	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 5: FEEDBACK						
	Si	No	Si	No	Si	No
39	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
40	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
41	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
42	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
43	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
44	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
45	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
46	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 6: PROPOSITIVA						
	Si	No	Si	No	Si	No
47	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
48	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
49	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
50	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [1]  Aplicable después de corregir [2]  No aplicable [3]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr (Mg): Marcos Lara Alvarado DNI: 07658842

Especialidad del validador: Licenciado en Psicología, Magister en Gestión Educativa

1 de Febrero del 2018

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante

## Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
BOINAS DE PLATA



INGEMMET  
UNIDAD DE PERSONAL  
18 ENE. 2018  
RECIBIDO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 17 de enero de 2018

Carta P. 0029-2017-EPG-UCV-LN

**Jessica Angulo García**  
Jefe (e) de la Unidad de Personal  
Instituto Geológico Minero y Metalúrgico-INGEMMET

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Brenda Carla Mannucci Suarez** identificada con DNI N.º 44589193 y código de matrícula N.º 6000154938; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"La comunicación interna en cuatro unidades orgánicas del INGEMMET. Lima, 2018."**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte



**Abg. JESSICA ANGULO GARCÍA**  
JEFA (e)  
Unidad de Personal  
INGEMMET  
**UCV.EDU.PE**

SGVM

Anexo 6: Base de datos para determinar el índice de fiabilidad de la variable comunicación interna

	DIMENSIÓN 1												DIMENSIÓN 2												DIMENSIÓN 3						DIMENSIÓN 4						DIMENSIÓN 5						DIMENSIÓN 6								
Personas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	
1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0		
2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
4	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
12	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
13	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
15	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	
18	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
19	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1		
22	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0		
23	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1		
24	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	
25	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
28	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	

## Anexo 7: Resultados de las pruebas (print de pantallas)

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window shows the output of a reliability analysis. The left sidebar contains a tree view with the following items: Itado, Registro, Fiabilidad, Título, Notas, Conjunto de datos activo, Escala: ALL VARIABLES, Título, Resumen de procesamiento, and Estadísticas de fiabilidad. The main area contains the following text and tables:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24
P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34 P35 P36 P37 P38 P39 P40 P41 P42 P43 P44 P45 P46 P47 P48 P49
P50
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Fiabilidad**

→ [ConjuntoDatos3] G:\Brenda Mannucci\Confiabilidad.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	50

At the bottom of the window, the status bar shows: IBM SPSS Statistics Processor está listo, Unicode:OFF, H: 22, W: 1091 pt. The taskbar at the bottom of the screen shows the Windows logo, Chrome, Word, and other application icons, along with the system clock showing 03:14 a.m. on 22/02/2018.





#### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "**La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018**", de la estudiante **Brenda Carla Mannucci Suárez** constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 03 de marzo de 2018



Hugo Lorenzo Agüero Alva  
DNI: 43384358

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGENMET, Lima, 2018.



TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bs. Brenda Carla Mammucchi Suarez

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MANUCCI SUAREZ BRANDA CARLA  
D.N.I. : 493 951123  
Domicilio : Calle Los Sauces 333 - Depto. Ica - San Roque  
Teléfono : Fijo : Móvil : 994455003  
E-mail : BRANDA.MANUCCI@HOTMAIL.COM

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

Maestría en Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BRANDA CARLA MANUCCI SUAREZ

Título de la tesis:

LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS EMPRESAS DE  
PROCEDIMIENTO TIPO DEL TUGBOHET

Año de publicación : .....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

18/07/18

Edwin  
Martinez  
1064-78

Dr. Edwin Alberto Martínez López  
Ingeniero Industrial  
CIP 19365  
18/7/18



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FORMATO DE SOLICITUD**

SOLICITA:

Expositor de tesis

ESCUELA DE POSGRADO

Branda Coela Manuella Suárez con DNI N° 44589153  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en Calle Las Cruces 333 - Depto 901 - San Roque  
(Calle / Lote / M.E. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-II del programa: Maestría en  
Gestión Pública (Promoción) (Nombre del programa)  
identificado con el código de matrícula N° 1000154938  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

El Expositor de la tesis

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 14 de Julio de 2018

*[Firma manuscrita]*  
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Expositor de tesis
- b. Copia de DNI, carnet y matrícula
- c. Copia del título y parciales de tesis
- d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfono: 99165683

Correo: [branda.coela@posgrado.ucv.edu.pe](mailto:branda.coela@posgrado.ucv.edu.pe)



[branda.coela@posgrado.ucv.edu.pe](mailto:branda.coela@posgrado.ucv.edu.pe)