



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS - MBA**

**Comunicación Interna en una empresa importadora de
Dispositivos Médicos de Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración y Negocios - MBA

AUTORA:

García Valera, Luz Elena (ORCID: 0000-0002-7450-7686)

ASESOR:

Dr. Nolasco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios que con su infinita misericordia fortalece mi corazón e ilumina mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que siempre están y estarán en mi corazón y en mis pensamientos.

A mis queridos y entrañables padres Susana y Efraín que desde el cielo infinito me protegen.

A mis hijos Lucero y Omar que con todo su amor y cariño están alentándome cada día a seguir.

A mi gran hermano y amigo Jesús por su gran soporte y compañía incondicional durante toda mi vida.

A mi gran amigo y compañero de vida Carmelo que con su gran paciencia e infinito amor y cariño siempre encaminando juntos en las buenas y en las malas.

A todos ellos gracias, muchas gracias. Dios los bendiga infinitamente.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por darme la fuerza necesaria de seguir delante de recibir a todo lo largo de mi camino sus infinitas bendiciones, por estar conmigo en cada paso que doy y el haberme permitido llegar a este humilde y gran acontecimiento en mi vida, a nuestro docente del curso asesor de tesis por haberme guiado en este proyecto, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar mis conocimientos, lo cual nos ayuda a vivir el sueño de superación y cumplir nuestras expectativas, en la constante mejora de nuestros ideales. Esta ocasión no ha sido la excepción, y exalto su trabajo, por ayudarme a lograr esta nueva meta, mi maestría.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1. Tipo de investigación	11
3.1.2. Diseño de investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	12
3.3 Escenario de estudio	12
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5.1. Técnicas de recolección de datos	13
3.5.2. Instrumento de recolección de datos	14
3.6. procedimiento	15
3.7. Rigor Científico	16
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	17
IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS:	27

ANEXOS 33

<i>Anexo 1: Matriz de consistencia</i>	33
<i>Anexo 2: Matriz de categorización</i>	34
<i>Anexo 3: Guía de entrevista</i>	35
<i>Anexo 4: Declaracion de autenticidad</i>	47

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Categorías y subcategorías de la investigación</i>	12
Tabla 2: <i>Características de los participantes</i>	13
Tabla 3: <i>Características de la Guía de Entrevista</i>	15

Índice de figuras

Figura 1: Subcategoría: <i>Comunicación Ascendente</i>	20
Figura 2: Subcategoría: <i>Comunicación Descendente</i>	22
Figura 3: Subcategoría: <i>Comunicación Horizontal</i>	24

Resumen

Esta investigación se desarrolló al ver la implicancia de la problemática, el bajo rendimiento laboral del personal el por qué no existe una buena comunicación interna en la organización, teniendo en cuenta el objetivo principal de analizar la situación de la comunicación interna en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021. La metodología que se aplicó fue el enfoque cualitativo visto por el lado sociológico psicológico que es lo fenomenológico, se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista que se tuvo como instrumento de guía, lo cual permitió tener información de la problemática de manera puntual, esta guía de entrevista fue hecha con preguntas abiertas, que fueron contestadas por 6 integrantes de la empresa, para luego ser baseados a la matriz aplicando la triangulación de datos. Teniendo como conclusión la falta de táctica para una buena comunicación interna, que La comunicación interna va a repercutir de primera mano en la administración de cada área de labor y la estimulación del trabajador, por lo tanto, en la obtención de los objetivos y seguridad de la empresa. La incorporación de la comunicación interna en el plan de la empresa es esencial para que pueda resistir en un marco competidor.

Palabras Clave: Comunicación Interna, empresa importadora, dispositivos médicos.

ABSTRACT

This research was developed looking at the implication of the problem, the low work performance of the staff and why there is no good internal communication in the organization, taking into account the main objective of analyzing the situation of internal communication in a company that imports medical services devices in Lima 2021. The methodology that was applied was the qualitative approach seen from the sociological psychological side, which is the phenomenological, the interview that was used as a guiding instrument was used as a data collection technique, which allowed obtaining information on the problem. Specifically, this interview guide was developed with open questions, which were answered by 6 members of the company, and then based on the matrix applying data triangulation. Taking as a conclusion the lack of tactics for good internal communication, that internal communication will have a first-hand impact on the administration of each work area and the stimulation of the worker, therefore, in the achievement of the objectives and safety of the company. Incorporating internal communication into the business plan is essential for it to withstand a competitive environment.

Key Words: Internal Communication, company importer, medical devices.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad y con grandes problemas a nivel mundial en todos los aspectos que vivimos sobre la situación de emergencia por la pandemia del COVID-19, es la comunicación interna un factor importante que prevalece en las empresas, es así que una de ellas es la empresa importadora de dispositivos médicos en una Droguería en Lima que cuenta con problemas internos de comunicación ya que esta como empresa tiene un rol fundamental de difundir, la cultura, la misión, visión y sus propios proyectos como organización. De acuerdo con esta aseveración en algunos casos la productividad baja y los conflictos internos son relacionados con una comunicación poco clara y contraria a los valores y principios de la empresa o del perfil de cargo para el cual se contrató al empleado.

En el contexto internacional, tenemos a Castro & Diaz, (2020), que nos dice que la administración de la comunicación interna en las corporaciones ha hecho uso de distintas herramientas, muchas de ellas en consorcio al progreso de la ciencia. En este entorno del empleado han adicionado para la gestión de la transformación, los criterios de felicidad y bienestar de la plantilla. Esta labor ahonda en el vínculo de la comunicación interna y la felicidad y bienestar de los trabajadores a mediante un formulario efectuado a los encargados de comunicación interna de 82 empresas españolas que han sido distinguidos por sus procedimientos en comunicación interna por la consultora Great Place to Work y por el Observatorio de Comunicación Interna. En la conclusión muestran que la conexión entre felicidad y comunicación interna es muy sólida.

Así mismo, Salazar (2017) sostiene que la comunicación interna como instrumento es muy efectiva para labor en todas las instituciones. Por medio de una inspección al integrante, la inspectora encuentra una falta de este principio tan fundamental para la administración corporativo, en especial en las pymes de la parte mercantil de la ciudad de Guayaquil. Las pymes en Ecuador, siendo cuantiosas tienen una misión muy provocadora y a su vez, la capacidad de la tolerancia que las califica, en especial la capacidad de acomodarse a la novedad de la ciencia, la inclusión del asalariado, y la respuesta real a la transformación del emporio.

En el ámbito nacional se encontró a Pezo, Vargas, & Gallardo (2020), nos manifiestan que su análisis ven de cómo la gestión de la comunicación interna en un centro de salud privado en el Perú es empleada para fomentar una cultura organizacional fundamentada en la promoción de la salud entre sus trabajadores (personal médico y administrativo), lo cual efectuaron un estudio con un diseño fenomenológico-hermenéutico, la técnica de reunir la información fue la entrevista semiestructura. Como resultado dio que el Centro Médico no tiene una cultura organizacional basada en la promoción de la salud institucionalizada.

Además, Moroder, G. (2020) nos dice que el Perú está viviendo épocas de cambio, es apremiante la necesidad de readaptarse y reinventarse, de ser flexible y no morir en el intento. La existencia de las organizaciones en Perú no evade de esta necesidad. De una encuesta con más de 1.000 colaboradores de diversos ámbitos del país, las respuestas coinciden en que la Comunicación Interna necesita enfocarse en construir cultura, alinear a los trabajadores a la estrategia del negocio e impulsar la transformación organizacional.

Este estudio que se analizó también implicó ver la problemática de la empresa, el bajo rendimiento laboral del personal el por qué no existe una buena comunicación interna en la organización, teniendo en cuenta los objetivos por el cual se analizó para dar respuestas a la problemática, con el fin de que su aportación pondrá en práctica nuevas tácticas de comunicación interna hacia todo el personal en general, esta participación contribuiría a llevar a cabo actos y compostura para perfeccionar el vínculo entre todo el personal mediante una buena comunicación interna, dejando así un implemento de ayuda a la administración de la institución., por lo que he considerado las interrogantes primero como problema general: ¿Cuál es la situación de la comunicación interna en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021?., y también como problemas específicos: ¿Cómo es la situación de la Comunicación Ascendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021? Seguido de ¿Cómo es la situación Comunicación Descendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021? Y finalmente ¿Cómo es la situación Comunicación Horizontal en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021?

Este estudio se justifica teóricamente ya que sustentan este análisis, el de relaciones humanas se sustenta con el fin que todos los colaboradores de la empresa establezcan mejores relaciones y vínculos durante todos los procesos que realiza la organización. De la misma forma, busca fortalecer el clima organizacional de los integrantes de la organización. La aplicación práctica de la teoría de la acción comunicativa aporta de lo importante del uso de la investigación para identificar, describir y promover mejores procesos de lenguajes para los colaboradores de forma personal y grupal, al momento de gestionar procesos de comunicación. En el desarrollo de la investigación el desarrollo organizacional nos manifiesta que es muy necesario para poder organizar y optimizar el uso de los recursos (tangibles e intangibles) y capacidades de las empresas para lograr los objetivos propuesto por la administración institucional.

En la justificación metodológica se desarrolló el enfoque cualitativo que determino cual profundo e importante son las entrevistas como instrumento de guía, lo cual permitió tener información de la problemática de manera puntual, esta recolección de datos consistió en la obtención de las perspectivas y punto de vista de los participantes, como una técnica de gran utilidad en esta investigación que recaba datos más utilizados que permitió la información del personal mediante una conversación, por ser una investigación exploratoria, es lo que se obtuvo como comprensión a sus opiniones y sus motivaciones, se hizo como una conversación con un fin determinado con preguntas abiertas de modo espontaneo y familiar.

Con el fin de desarrollar nuestro tema a investigar se propuso como objetivo general: Analizar la situación de la comunicación interna en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021., y como Objetivos específicos: Analizar situación de la Comunicación Ascendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 202. Seguido de Analizar la situación Comunicación Descendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021. Y, por último, Analizar la situación Comunicación Horizontal en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con nuestro estudio, hemos realizado un trabajo de búsqueda de antecedentes nacionales con relación al tema de investigación, así tenemos a Sánchez, Wilcamango (2020), tuvieron como objetivo determinar las diferencias entre la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019. Este análisis tuvo como método de investigación un enfoque cuantitativo no experimental que tiene como resultado que en la Municipalidad Distrital de Soritor se aprecia que un 56.4% de los colaboradores consideran a la comunicación interna como regular, mientras que un 40, 2% lo considera como buena, haciendo un contraste con la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos existe una ligera diferencia ya que el 79,2% lo considera como regular y solo un 19,2% lo considera como buena. Concluyeron que en la municipalidad de Soritor los empleados califican a la comunicación descendente como regular un 60% y un 16,8% lo califica como buena. Haciendo un contraste con la municipalidad distrital del Pardo Miguel Naranjos la situación casi similar un 64,1% de los colaboradores calificación a la comunicación descendente como regular y un 22,2% como bueno.

Por otro lado, Sánchez (2018), planteó como objetivo el análisis de la Comunicación Interna según los trabajadores de MiFarma, La Victoria, 2018., este estudio metodológico llevo un enfoque cualitativo, fenomenológico no experimental, que luego de entrevistar y tener la información, se hizo la interpretación desde el punto de vista del autor, en lo que el resultado se dio que la comunicación interna se presenta de manera progresiva, y se mantiene constante, ya que la comunicación interna es vital para el funcionamiento de la empresa y cumplimiento de las metas de esta lo cual concluyó que los procesos comunicacionales son los que sostienen a las organizaciones como una red envuelta de relaciones donde intervienen diferentes actores, por ello dentro de cualquier organización se identifica un tipo de forma de comunicación: la comunicación interna.

No obstante, Thorne (2018), su objetivo fue identificar de qué manera influyen los patrones de comunicación en la identidad organizacional en la sede central de una cartera ministerial del estado peruano, año 2018., este análisis tuvo como método enfoque cualitativo, se obtiene como resultado que el vínculo que hay entre los trabajadores en general es excelente, más se solicita poner en práctica

nuevas tácticas de comunicación interna entre los de alto cargo y todo su grupo de labor, haciendo que salga a luz sus proposiciones, opiniones para así mejorar la oportunidad y aprovechar los frutos dados que quedaran como gracia en la institución. Se concluye que la participación contribuiría a llevar a cabo actos y compostura para perfeccionar el vínculo entre todo el personal, aun faltaría acciones de agradecimiento por las labores de un buen desempeño, así se trabajaría en un buen ambiente, con estilo de convivencia agradable para una buena productividad de esta organización.

Así mismo, Gavidia y Gómez (2016) tuvieron como objetivo Diagnosticar la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Santa – 2016, lo cual el estudio llevó como método descriptivo, enfoque cualitativo, tuvieron como resultado que la clase de comunicación interna más usada es la formal que es en toda la administración, más la informal es la que usan la mayoría de los trabajadores con poca credibilidad ocasionando conflictos entre ellos en las distintas áreas de trabajo. Los trabajadores no son escuchados por el alto mando, hay mucho autoritarismo, y preferencias. Así hay áreas que tienen todo tipo de alcances para comunicarse, celulares, internet, etc., por lo que se produce malestar ocasionando celos y conflictos en el ámbito laboral por ende existe un mal desempeño laboral. También hay conflictos y diferencias que hacen un ambiente hostil entre contratados y trabajadores CAS. Concluyendo así que la comunicación interna es conflictiva, insuficiente y escasa repercutiendo en las funciones de las labores de todos los trabajadores.

Por último, Mayorga (2016), cuyo objetivo fue determinar a través de un diagnóstico la situación actual de la comunicación interna del área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016. Durante su estudio trabajo como el método del enfoque cualitativo, lo cual tuvo como resultado que la gerencia proporciona una comunicación conveniente hacia sus trabajadores, en más del 50%, dando a saber las metas, los contratiempos y los frutos de la institución, del mismo modo este indica que están abiertos a recomendaciones y sugerencias que puedan retribuir a beneficio, teniendo como respuesta compañerismo en todas las áreas, hay buen ambiente laboral, lo cual concluyó que las líneas de comunicación interna más utilizadas son en documentos y los informáticos, los instrumentos para una buena CI es insuficiente.

Para seguir el desarrollo de este estudio, también consideramos la búsqueda de antecedentes internacionales, así tenemos a Muñoz (2020), cuyo objetivo fue reconocer los procesos de comunicación interna y su influencia en los estudiantes durante la etapa de confinamiento de la emergencia sanitaria ocasionada por COVID-19 en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil. En el estudio metodológico utilizó el enfoque cualitativo, donde la mayoría de los estudiantes y docentes consideraron que la comunicación interna fue regular – media durante la emergencia sanitaria, debido a que la situación fue imprevista, y se tuvo que reorganizar todas las actividades y trasladarlas a la forma virtual, usando las redes sociales como medio de comunicación para informarse y conocer sobre los procesos académicos en medio del confinamiento. Sin embargo, consideran que se han visto afectada la comunicación interna en la modalidad online debido a que se generó desinformación, lo que por un período de tiempo generó incertidumbre. Concluyendo con una propuesta de capacitación virtual para la educación superior mediante el uso de la plataforma Microsoft Teams.

Del mismo modo, Ávila (2019), tiene como objetivo en determinar si las organizaciones utilizan a la comunicación interna como base para la transformación digital en las empresas de la Provincia de Córdoba, para este estudio metodológico utilizó el enfoque cualitativo no experimental cuyos resultados indicaron que cada vez son más las organizaciones que tomaron conciencia de la importancia de atravesar los cambios que la nueva era digital traen aparejados, utilizando a la comunicación interna como aliada. Se esperó que el aporte brindado sirviera para fijar un precedente para futuras investigaciones que incluyan los aspectos que aquí no se tuvieron en cuenta. Llegó a la conclusión que cada vez son más las organizaciones que toman conciencia de la importancia de afrontar los cambios que la nueva era digital traen aparejados y de esta manera aprovechar las ventajas que ofrece la digitalización. Sin embargo, el tamaño de la muestra no ha concedido un porcentaje real que nos permita determinar el grado en que las empresas de la Provincia llevan a cabo este proceso y si todas utilizan o no a la comunicación interna para llevar a cabo su estrategia digital.

Por otra parte, Moyon (2019), este trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar el funcionamiento de la gestión de la comunicación interna de la Unidad Educativa Fe y Alegría y su incidencia en el clima laboral, trabajo con el

método de enfoque cuantitativo, no experimental, de los cuales halló como resultado que la comunicación interna que se practica en este organismo entre el directorio y todo el personal a su alrededor es magnífica, tienen los medios necesarios para interactuar dentro del itinerario de labor. Concluyendo así que este organismo educativo tiene muy buenos elementos que influyen en la comunicación interna lo cual hacen que tengan excelente ambiente laboral, siendo así declarado del buen servicio que ofrecen.

De igual forma, López (2016), tiene como objetivo realizar un diagnóstico situacional de la comunicación interna de la Asamblea Nacional de Nicaragua que permita identificar sus principales problemas y proponer acciones de mejora.

Durante el método de estudio se utilizó el enfoque cualitativo, con diseño no experimental, resultando que la mayor parte de todos los colaboradores entre directivo (85%) y ejecutivo (84.62%) toman nota del trabajo diario de la ANN. En cambio, en lo operativo hay obstáculos, el 52.63% de estos no tienen acceso a medios digitales para cualquier aviso. Con las propuestas dadas y las acciones tomadas concluye que fue favorable en incremento de la buena comunicación interna ya que se usaron instrumentos que favorecieron a confortar, con este nuevo principio de mejoramiento dará lugar de modelo para otras organizaciones gubernativas así poner mayor interés sobre este asunto.

Por último, Ramos (2016), cuyo objetivo es incrementar la efectividad en el control de la expansión y operación del Sistema Eléctrico Nacional, con énfasis en la calidad, sostenibilidad y soberanía energética, en la metodología de estudio lleva como enfoque cualitativo-cuantitativo, no experimental, en el resultando se halla la existencia de una imagen favorable de 60%. no hay dificultad de riesgo en el clima laboral. Hay oportunidad de mejoras a través de planeaciones para el fortalecimiento y así tener mejor calidad de ambiente laboral. Concluyendo así que se demostró el buen uso de los factores de CI ayudo a tener una buena relación los de altos cargos con todo el equipo de trabajo, se dio así la oportunidad a que todo trabajador de la entidad de todos los niveles tenga acceso a la organización lo cual denotan que una comunicación debe ser directa, formal, oportuna y planificada.

En la continuacion y para la comprensión del estudio hemos tomado en consideracion varios autores que nos permiten dar paso a las teorías que se han desarrollado con relacion a la categoría de estudio que es comunicación interna,

asi tenemos a Brandolini y González. (2009), la definen como: "... la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una empresa, a todos sus integrantes y que surge a partir de generar un entorno productivo armonioso y participativo" (p. 25). Cuando nos referimos a comunicación interna, queremos decir que es la comunicación que se establece dentro de las organizaciones y los participantes de la organización, mediante el desarrollo de un buen clima laboral.

Así mismo, Collado (1999), sostiene que "el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan bien informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales". (p. 42.). Durante el desarrollo de actividades se establecen y mantienen buenas relaciones con los miembros de la organización, mediante el uso de los medios y canales de comunicación que establece la empresa formal e informal.

De igual manera, Solórzano (2006), nos dice que "el primer público de una empresa lo constituyen sus propios funcionarios y los trabajadores en general". (p.62) la comunicación interna, se refiere a la comunicación que se gestiona y establece dentro de la empresa, con la participación de todos los miembros de la organización, así como el uso de sus medios y canales de comunicaciones que brindan información actualizada, a tiempo para que puedan ejecutar sus actividades cotidianas, optimizando el clima laboral con una comunicación integral. Así como reconocer el grado de relevancia del primer público de enfoque de la empresa, que son sus colaboradores.

Además, la buena comunicación interna dentro de una empresa se caracteriza porque existe una interacción recíproca, es democrática y participativa. Los trabajadores serán parte del proceso de crecimiento de la empresa y serán considerados en todo tipo de logro o meta realizada, además, poseen una idea central acerca de la importancia del negocio y ello conlleva a una mejor difusión de la información y comunicación. Es importante debido a que se encarga de la relación entre los empleados y su interacción. Brinda información acerca de las problemáticas de la empresa y se encarga de que los trabajadores sientan confianza por pertenecer al negocio.

Del mismo modo, en nuestra categoría de estudio que es Comunicación Interna, hemos tomado en consideración subcategorías y entre ellas tenemos la Comunicación Ascendente, que está dirigida hacia los trabajadores superiores, por ejemplo, los encargados de área, por parte de los subordinados. Está definida por Goldhaber como aquella información que circula entre los empleados hacia los altos cargos con el objetivo de expresar sus dudas, generar sugerencias y compartir información. Así, Goldhaber (1984) dice “aquellos mensajes que fluyen de empleados hasta los superiores, normalmente con el propósito de formular preguntas, proporcionar retroalimentación y hacer sugerencias” (p. 55).

Esta subcategoría tiene 4 indicadores como la Presentación de ideas, ideas y programas en colaboración con todo el personal en sí, tanto como superiores e inferiores en bien del futuro de la empresa; también la retroalimentación descendente, los jefes de área son los encargados de las reuniones para una capacitación de retroalimentación, para los trabajadores de cada área receptividad, tanto el trabajador como los propios jefes son captadores de todo lo que sucede en sus áreas de labor a esto es la sensibilidad que captan por separado cada uno de ellos, el comportamiento en si son individuales, y por último, la aceptación de las decisiones, por lo que cada personal tiene su propia área de trabajo es lo que debe tomar decisiones importantes a su parecer, por lo mismo que al empezar a laborar en una empresa también tienen que aceptar los mandos y decisiones que tome el jefe superior.

También tenemos como subcategoría la Comunicación Descendente, se refiere a aquella comunicación que está dirigida hacia los trabajadores por parte de los jefes. Según Daniels y Spiker, mencionados por Valdés (2003) la comunicación descendente existe cuando los jefes se encargan de comunicar y los trabajadores se encargan de recibir la información referente a las responsabilidades de la empresa, trabajos y rendimiento de estos dentro de la empresa. Goldhaber, (1984).

Por lo tanto, para esta subcategoría tenemos 4 indicadores, la Retroalimentación, mediante la información o capacitación pudieran tener para captar el proceder en su área de trabajo; las instrucciones laborales, se toma en cuenta los procedimientos para cada área de servicio, también tenemos, la exposición de los trabajos, para cada área hay un procedimiento a seguir a la

vez se sigue la misión y visión de la empresa con sus propios objetivos a desarrollar, y por último tenemos los procedimientos prácticos, que van a hacer a nivel cultural de cada empresa, la organización y sus propias metas.

Por último, tenemos la subcategoría la Comunicación Horizontal, que se caracteriza porque existe entre el personal del mismo nivel jerárquico. Definido por Massie según Goldhaber, esta comunicación horizontal consta del intercambio de información entre los rangos superiores dentro de la organización. La importancia de ello es para observar, interactuar u solucionar las problemáticas de la empresa, así, Goldhaber, (1984) manifiesta que “la comunicación horizontal consiste en el intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización”. (p. 57).

Por consiguiente, tenemos 3 indicadores, los Miembros del mismo grupo, que pudieran ser los de cargo como administrador de sitio y jefe de operaciones, también los Miembros de distintos grupos, pueden ser jefe de zona 1 y jefe de zona 2, asimismo, los trabajadores de distintas áreas de la empresa, y por último, los miembros de distintos departamentos, como puede ser departamento de contabilidad con departamento de tecnología.

Así mismo, De la Rosa y Montoya, (2014) nos hablan de la comunicación descendente que prevalece de manera como dominante un superior como jefe, tiende a ser mirado de modo normal de transmitir datos de la empresa, dice que es más sencillo que el trabajador este en alerta en aceptar referencias de los altos jefes. El trabajo de la comunicación descendente es: comunicar, ordenar, incentivar y alentar a los trabajadores de la empresa. Seguido de la Comunicación ascendente que dice siempre está indicada a lo que el sujeto dice de si mismo, del compañero o de la misma empresa. Siempre es casi hipotético, engañoso en el trabajo debido a las persistencias en argumentos y en todo lo que manifiesta. Por último, nos dice que la Comunicación horizontal o entre compañeros que son del mismo rango tienen tres objetivos principales: primero, facilita soporte comunitario y emotivo entre los trabajadores., segundo que facilita la cooperación de los trabajadores en el transcurso de las labores, que llevarían a proveer de una labor con mucha más competente y por último la difusión del mando de la empresa, se expande el compromiso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación de nuestro tema de estudio que se utilizó fue básico. Para Ñaupás, (2018), recibe esta denominación de básico porque no está atraído por un elemento económico, pues su estímulo es solo interés propio, el gran placer de hallar recientes entendimientos, es simple más conocimiento para el desarrollo de la ciencia. Esta investigación que está ligado a un análisis cualitativo indaga conocer y comprender la existencia de las vivencias del trabajador y su entorno laboral.

De igual forma con el método de estudio de caso, con la técnica de practica experimental fue que permitió en dar un análisis total o profundo acerca del tema de estudio, que ocurrió en un lugar determinado dentro de un tiempo indefinido, de manera específica, este proceso de investigación ha sido detallado, entendible, organizado y de nuestro interés.

Además, se sabe que este enfoque se centrará en explicar y comprender la investigación de una manera más específica y así tener un análisis más centrado. El objetivo es conseguir un contexto más personal de los individuos que pertenecen a la investigación, obtener el testimonio vivencial para conocer sus necesidades y opiniones. Carguancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana (2019). Hernández, (2014). Con el método de estudio de caso hemos hecho la práctica experimental, en la cual se aprendió a tomar decisiones acerca de qué o cómo estudiar el tema a investigar.

En nuestra investigación se utilizó el enfoque cualitativo lo cual llevo a obtener varias interrogantes, pues de estas se hicieron las bases de las respuestas las cuales fueron brindadas con mucha información necesaria para nuestro tema de análisis, por lo tanto, fue de mucha utilidad poder estar centrados en el tema específico que se escogió, este tipo de investigación también tiene un proceso cíclico por que recorre todo el trabajo en sí, los datos e interpretación que se dieron fueron en orden diferente, fue así que la información que recibimos nos hizo comprender que las personas que colaboraron siempre pertenecerán y serán parte de la investigación

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de nuestra investigación fue fenomenológico y se basó en una técnica de estudio en la cual se determinó como un análisis psicológico enfocado al entendimiento por lo cual se encargó de explicar las vivencias del trabajador perteneciente a la investigación desde una perspectiva vivencial de las experiencias propias, que surgió a partir de una interrogante y con un propósito, dando a entender que deberían considerarse las ideas personales y subjetivas.

Por otro lado, Aguirre y Jaramillo (2012), nos dicen que la fenomenología se entiende como el estudio filosófico que ha determinado ser una psicología basada en la razón y que sería capaz de ser un apoyo seguro para una psicología experimental. Además, Amaya, Dávila, Jara y Murcia (2020), manifiestan y entienden como fenomenológico a aquel método que se encarga de explicar las vivencias desde la perspectiva de la persona. Se visualiza como un reclamo con respecto a lo objetivo y debido al análisis que se realiza con respecto a la conciencia.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Tabla 1

Categorías y subcategorías de la investigación

Categorías	Subcategorías
Comunicación Interna	Comunicación Ascendente Comunicación descendente Comunicación Horizontal

Elaboración propia.

3.3 Escenario de estudio

El estudio se desarrolló en la empresa de importaciones de dispositivos médicos en la ciudad de Lima. Esta empresa se dedica a la importación y comercialización de Dispositivos Médicos entre ellos concentradores de oxígeno que ha tenido mucha importancia en este tiempo de pandemia por la enfermedad y síntomas que se adquiere por el contagio del coronavirus COVID-19 por lo cual la importancia que debe tener una buena comunicación interna ya que son productos salva vidas

literalmente que se comercializa no solo en Lima, sino también a provincias, y es ahí las dificultades de falta de criterio para una buena atención.

Los propósitos y rentabilidad de la organización llegarán a ser afectados si esta problemática no se soluciona de manera inmediata, así como también se verá perjudicada el prestigio y la percepción que se tiene de la organización. Es responsabilidad del jefe de área percatarse de estos problemas y actuar, con la finalidad de mejorar el ambiente y fomentar una comunicación positiva.

3.4. Participantes

Se tomaron en consideración un gerente general, un administrador, un administrador/coordinador de almacén, una Sta. en atención al cliente/secretaria, un jefe de ventas y una vendedora que están directamente involucradas a la problemática de lo que es una falta de comunicación interna, pues por la mala administración en este ámbito, ocurren desacuerdos y circunstancias que perjudican el desempeño, el rendimiento y el clima laboral.

Tabla 2

Características de los participantes

Entrevistado	Cargo
N° 1	Gerente General
N° 2	Administrador/Informática
N° 3	Supervisor /Coordinador almacén
N° 4	secretaria /Atención al cliente
N° 5	jefe de Ventas
N° 6	Ventas

Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación en recolección de datos se utilizó la técnica de cuestionario como instrumento, y para recopilación de datos una guía de entrevista, la cual con

una buena comunicación entre las personas a entrevistar se vio el énfasis, la responsabilidad la empatía del asunto a tratar en particular, los datos obtenidos del cuestionario como entrevista al trabajador fueron muy importantes, esta información tubo un patrón específico, que al término de la reunión de estudio, se tomó al participante como parte de la investigación con el objetivo de comprender y averiguar la problemática que existe alrededor del ámbito laboral.

Así mismo, Ñaupas, (2018) nos dice que el cuestionario es una forma de la técnica de la encuesta, que radica en ordenar un grupo coherente de interrogantes de forma transcrita, en un documento, que están enlazadas a hipótesis de labor y por lo tanto a las variables e indicadores del estudio, tiene como meta la recolección del reporte para comprobar la hipótesis del estudio.

Por otro lado, Jordán, Contreras y Camacho, (2015) nos manifiestan que a pesar de que el cuestionario se restringe al análisis básico del interrogador o el entrevistado, puede ser a gran escala aprovechado a agrupaciones del estado patrio o también internacionales, para alcanzar el reporte de una serie extensa de periodos o contratiempos en concreto.

3.5.2. Instrumento de recolección de datos

Para este estudio se trabajó con una guía de entrevista que fue la recopilación de datos que contuvo información general para identificar al sujeto de estudio, toda información con respecto a su comportamiento social y datos correspondientes al tema de investigación. Este documento fue analizado y comparado con la finalidad de obtener criterio propio de cada uno de los participantes, así esta guía de entrevista fue con preguntas abiertas, de los cuales fueron validados por 3 profesionales. Se dio la entrevista vía telefónica en momentos no laborables a cada uno de los miembros de la encuesta, de los cuales se hizo el baseado de las respuestas a cada matriz, Así también esta guía de entrevista nos ayudó a realizar el trabajo de sociabilidad en el entorno laboral de todos los que participaron para este estudio.

Asi mismo, nos dicen Carguancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana (2019), nos dicen que una guía de entrevista es un documento analizado y realizado para una investigación que contiene datos generales del sujeto de estudio, datos sociológicos e información del tema de estudio.

Por otro lado, Troncoso y Amaya (2016) también nos manifiestan que la entrevista es un instrumento para la recopilación de información que más se empleada en el análisis cualitativo, admite el logro de información de la persona a entrevistar por medio de la acción mutua en lenguaje con el investigador, también nos dice que es responsable de la entrada a los estados mentales que se encuentra cada participante o a su impresión de causas en común o personales que se ajusta a una existencia definida, por lo que dice que es más sencillo comprender las vivencias del trabajador en su medio laboral.

Tabla 3

Características de la Guía de Entrevista

Instrumento	Guía de Entrevista: Comunicación Interna en una Droguería Importadora de Dispositivos Medicos en Lima, 2021.
Autora	Luz Elena García Valera.
Año	2021.
Extensión	Una guía de entrevista con 12 preguntas abiertas.
Administración	Individual
Ambito de	Empresa Droguería de Lima.
Aplicación	
Duración	Aproximadamente en la entrevista 15 a 20 minutos.
Elaboración propia	

3.6. procedimiento

Para los procedimientos a realizar empezamos con: a) el análisis de la categoría y subcategorías a trabajar, b) se elaboró así el instrumento como una guía de entrevista con preguntas abiertas, c) estas guías de entrevistas fueron validados por 3 jueces expertos, d) luego se identificaron a los 6 participantes directamente involucrados en el asunto de los cuales se hizo la entrevista vía telefónica en momentos no laborables e) por lo que a cada uno de los miembros de la encuesta se les informo que toda conversación seria confidencial, e) luego, se hizo el proceso de información e interpretando las respuestas a cada matriz propiamente, f) así, se trabajó con la herramienta del método de datos llamado Triangulación g) para luego estos datos ser llevados al software Atlas

Ti, h) que posteriormente con los resultados se hizo los análisis, las conclusiones y recomendaciones.

3.7. Rigor Científico

Durante todo este estudio procuramos llevar a cabo una labor de excelencia que cumpla con el rigor de la metodología de la investigación. Por lo cual tenemos las siguientes perspectivas que respaldan la precisión de la investigación:

Dependencia: así, Hernández, (2014) nos dice que la dependencia es una clase de “confiabilidad cualitativa”, cita a Guba y Lincoln, (1989) estos le pusieron el nombre de consistencia lógica, por otro lado cita a Mertens, (2010) este opina que tiene más eficacia con el criterio de estabilidad, también cita a Saumure y Given, (2008b) y Franklin y Ballau, (2005) que la precisan con el nivel en que diversos investigadores que reúnen información semejantes en el ámbito y ejecuten los mismos estudios, también cito a Creswell, (2013a) que la reconoce como “la consistencia de los resultados”, así mismo en sus citas de Hernández-Sampieri y Mendoza, (2008), estos incluyen que los informes tienen que ser verificados por distintos investigadores y éstos deben tener sentido coherente.

Credibilidad: Así mismo, Hernández, (2014) cita a Saumure y Given, (2008b), que también lo denominan “máxima validez” describe que el investigador ha persuadido el equivalente integro y trascendente de la metodología de los que apoyaron con sus respuestas, especialmente de aquellas que fueron asociadas con la formulación del problema.

Transferencia: Así mismo, Hernández, (2014) lo toma como aplicabilidad de resultados, este principio no expone a universalizar los efectos a una comunidad más extensa, por lo que no es el objetivo de este estudio cualitativo, sino que algo de ello de fondo puedan adaptarse en otro ámbito.

Confirmación o confirmabilidad: Así mismo, Hernández, (2014) cita a Mertens, (2010) y Guba y Lincoln, (1989) en su opinión nos dice que está asociada a la credibilidad e indica que ha subestimado el corte y disposición del investigador, también dicen que conlleva explorar la información desde el principio y claro de lo racional empleada para ser explicados.

3.8. Método de análisis de datos

Se tomo el método de análisis de datos llamado Triangulación, una herramienta que brinda al estudio exactitud, profundidad y diversidad, lo cual permitió dar estabilidad a la investigación realizada. Este método ayudo a brindar validez al estudio desde un enfoque cualitativo. También para esta investigación se usó el software Atlas Ti la cual se encargó de analizar los datos. Siendo esta una investigación con el enfoque cualitativo es en donde la información que se obtuvo fue usada y analizada para así entender diferentes conceptos y significados, lo que nos conllevó posteriormente a trabajar en lo que son las conclusiones y recomendaciones.

De otra parte, Benavides y Gómez (2005), se refieren a triangulación como aquella herramienta de investigación que le otorga a un estudio la exactitud, intensidad, dificultad la cual permite dar consistencia a los resultados obtenidos. Este método ayudará a brindar validez a una investigación con enfoque cualitativo.

Así mismo, Muñoz (2016), nos dice que la herramienta Atlas ti es un software que se encargará de analizar los datos cualitativos. Se encargará de asistir a la investigación cualitativa, la información será analizada para el entendimiento de varios conceptos.

3.9. Aspectos éticos

Con el propósito de cumplir con el inicio de las entrevistas nos hemos visto en tener y dar confianza con ética para guardar la discreción de la información obtenida como consecuencia del vínculo laboral de la empresa, así los participantes trabajadores de la empresa importadora de dispositivos médicos de Lima han tenido la voluntad de ayudar en esta investigación, que por ética se les comunico en considerar siempre la confidencialidad y la diplomacia del resguardo de toda información adquirida.

Así, Gonzales (2020), nos manifiesta que la confidencialidad es una facultad de secreto que se refiere a lo que se hace o se dice con el convencimiento de que todo se sostendrá en estricta cautela., así mismo nos dice que la fiabilidad es garantía y confianza solida que se tendrá en alguien ya sea un experto o no, que se tiene de algún dato importante como fundamento de una información precisa en

el transcurso de la comunicación, todo esto se justifica a la discreción de información.

Por otra parte, Salazar, Icaza y Alejo (2018) citan a Osorio (2000) dice que la ética es parte de la filosofía un conocimiento lógico, por lo tanto, lo transforma en un instrumento para el análisis justificado y propósito de los méritos de justicia. También cita a Cardona (2004) que alude que la ética tiene en cuenta por ser de gran significancia que el observador manifiesta sus más elevados fundamentos de justicia.

IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos con la información de las entrevistas de cada participante fueron llenados en cada matriz, estos resultados obtenidos son de acuerdo a los objetivos que también son de las subcategorías, así tenemos como **Objetivo General**: Analizar la situación de la comunicación interna en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima, 2021.

Entrevistado1 manifestó: *“Bueno no hay mucha comunicación puesto que en otras áreas no se ven, tratamos de coordinar rápido mediante vía telefónica, que hay casos que se podrían solucionar rápido otros no, estas otras áreas mayormente trabajan desde sus casas”*.

En las otras respuestas de las entrevistas también fue algo similar, se observa que hay poca comunicación solo lo indicado como protocolo a seguir, se percibe como que en algunos casos solo coordinan mediante vía telefónica.

Se comparó con la identificación de Gavidía y Gómez (2016), ellos dicen que tuvieron como resultado que la clase de comunicación interna más usada es la formal que es en toda la administración, más la informal es la que usan la mayoría de los trabajadores con poca credibilidad ocasionando conflictos entre ellos en las distintas áreas de trabajo. Así mismo, Mayorga (2016), tuvo como resultado que la gerencia proporciona una comunicación conveniente hacia sus trabajadores, en más del 50%, dando a saber las metas, los contratiempos y los frutos de la institución, del mismo modo este indica que están abiertos a recomendaciones y sugerencias que puedan retribuir a beneficio.

Seguimos con el primer **objetivo específico**: Analizar la situación de la Comunicación Ascendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.

El entrevistado 5 manifestó: *“En las reuniones que se ha tenido se ha tomado en cuenta algunas ideas que se tuvo más casi no se dan, a veces creo que se necesita más reuniones para para poder superar algunos percances, puedo sugerir un desayuno y así poder incentivarlos.”*

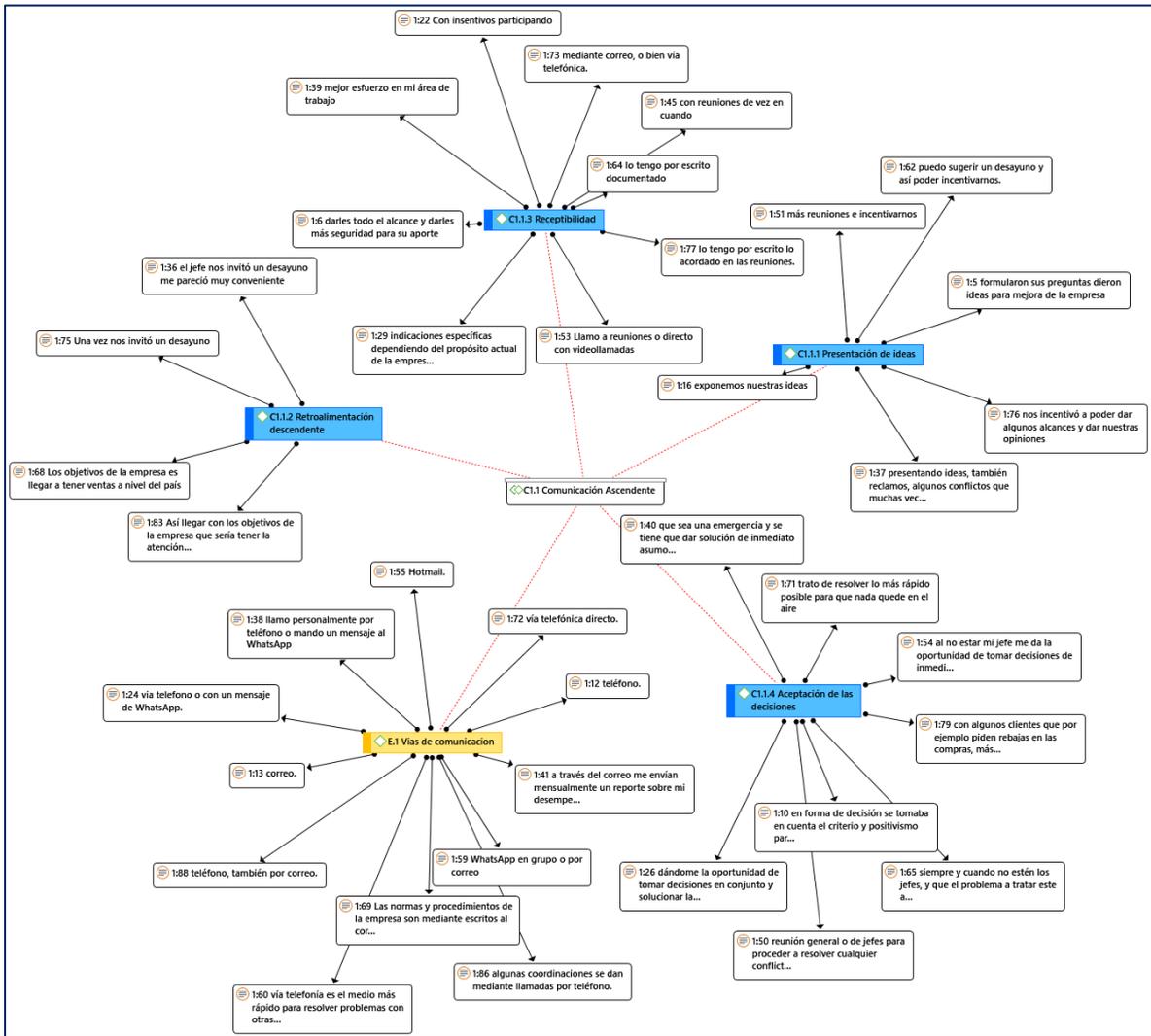
En el análisis de la subcategoría de Comunicación Ascendente, se observa que ha habido pocas reuniones para que el personal de sugerencias e ideas para el avance de la empresa, de igual manera se observa que hay poca iniciativa por parte del jefe en convocar reuniones y dar incentivos, a lo que se puede ver también que el personal tiene la facultad de tomar decisiones por emergencia, manifestando también que los medios de comunicación más allegados son vía teléfono, correo y WhatsApp.

Por lo tanto, en comparación con Muñoz (2020), considera que la comunicación interna fue regular – media durante la emergencia sanitaria, debido a que la situación fue imprevista, y se tuvo que reorganizar todas las actividades y trasladarlas a la forma virtual, usando las redes sociales como medio de comunicación para informarse y conocer sobre los procesos académicos en medio del confinamiento.

Del mismo modo, Ávila (2019), manifiesta que cada vez son más las organizaciones que tomaron conciencia de la importancia de atravesar los cambios que la nueva era digital traen aparejados, utilizando a la comunicación interna como aliada.

Figura 1

Subcategoría: *Comunicación Ascendente.*



Seguimos con el **segundo objetivo específico**: Analizar la situación de la Comunicación Descendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.

Entrevistado 2 manifestó: *“Adicionalmente del cronograma de labores, el jefe tiene la libertad de darme indicaciones específicas dependiendo del propósito actual de la empresa en ese momento, ya sea, enfocarse en las ventas, logística o distintas áreas en las que la organización necesite mejorar”*.

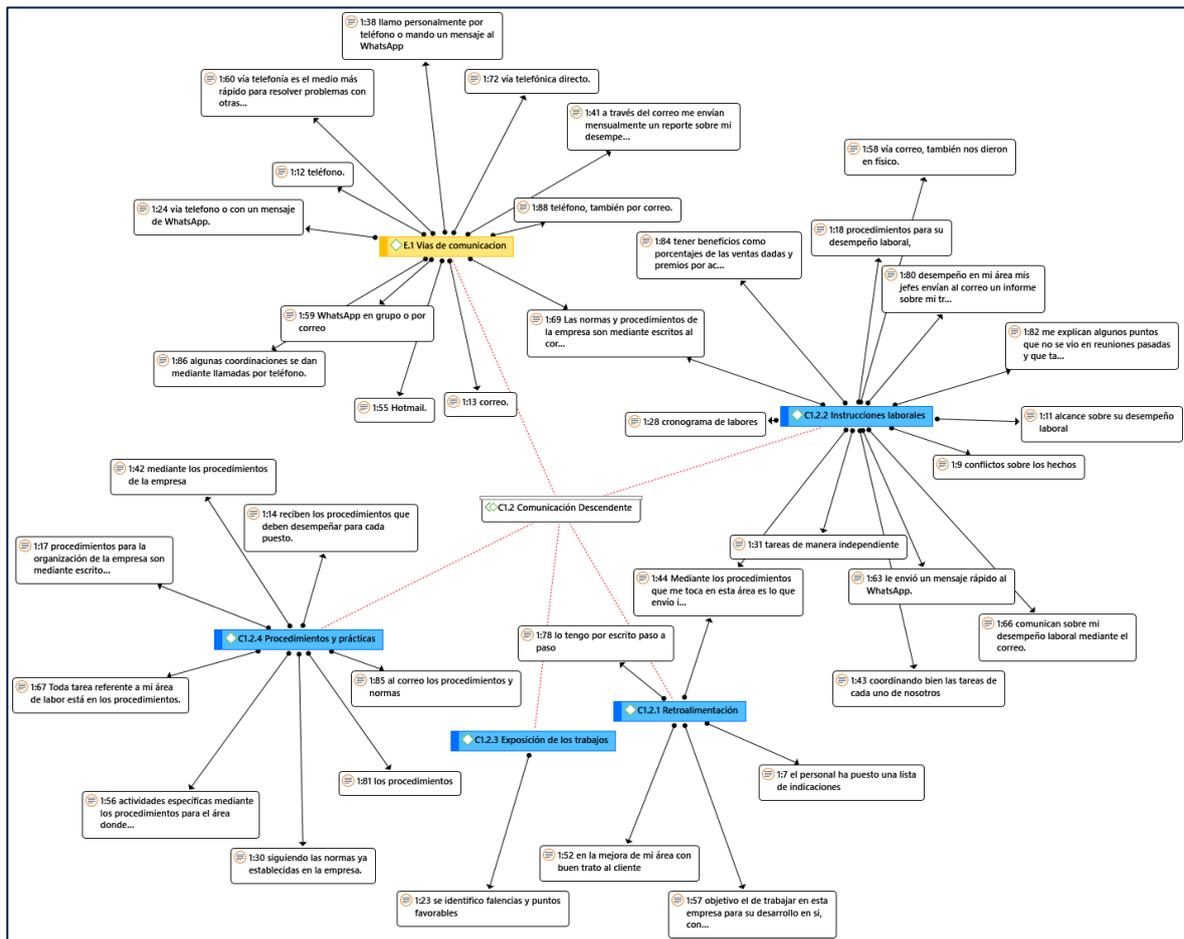
En el análisis de la subcategoría de Comunicación Descendente se observo que la empresa tiene sus propios procedimientos y normas por lo cual el empleado sabe sus quehaceres en cada área, lo cual el objetivo de la empresa es avanzar teniendo en cuenta la retroalimentación, hacen apuntes para su propia receptividad, también se observa que han manifestado sus falencias y puntos favorables en alguna ocasión, de igual manera se observa que el personal alude por medios de comunicación más allegados a la vía telefónica, correo y WhatsApp.

Así mismo, López (2016), indica en sus resultados que la mayor parte de todos los colaboradores entre directivo (85%) y ejecutivo (84.62%) toman nota del trabajo diario de la ANN. En cambio, en lo operativo hay obstáculos, el 52.63% de estos no tienen acceso a medios digitales para cualquier aviso.

Todo lo contrario, Moyon (2019), dice en su estudio que la comunicación interna que se practica en este organismo entre el directorio y todo el personal a su alrededor es magnífica, tienen los medios necesarios para interactuar dentro del itinerario de labor.

Figura 2

Subcategoría: *Comunicación Descendente.*



Como **ultimo objetivo específico** tenemos: Analizar la situación en la Comunicación Horizontal en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.

Entrevistado 5 manifestó: *“Toda actividad está por escrito mediante los procedimientos, me agregaron puntos a tratar como la toma de decisiones para algunos casos de emergencia. A veces no hay coordinación por falta de criterio”*

En el análisis de la subcategoría de Comunicación Horizontal se observó que la empresa en las diferentes áreas de labor tiene conflictos por mala comunicación, no hay coordinación por falta de criterio, a cualquier evento que suceda, se visualiza

que para resolver los conflictos se comunican vía teléfono, también lo hacen por correo o WhatsApp.

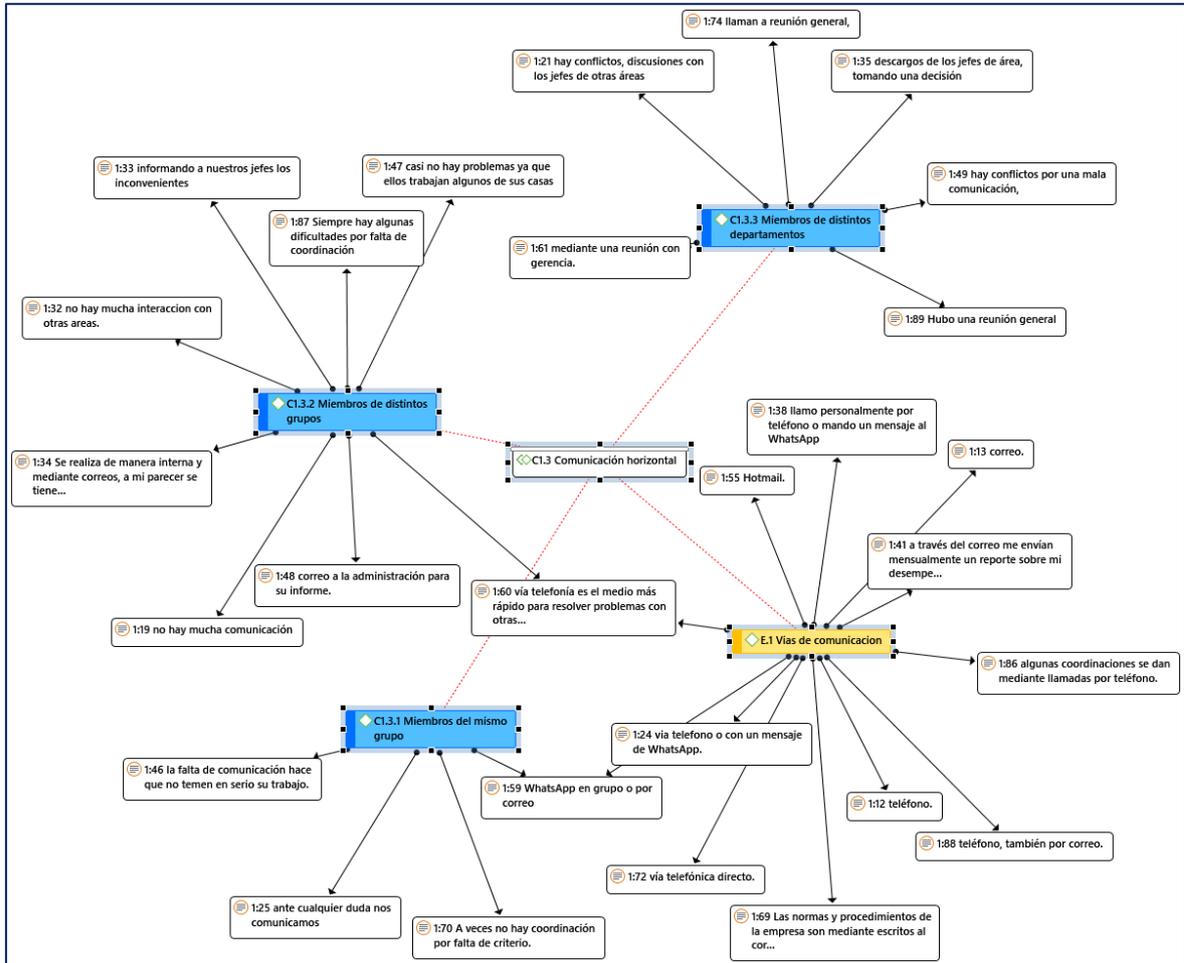
En lo que concierne a, Sánchez (2018), dice que la comunicación interna se presenta de manera progresiva, y se mantiene constante, ya que la comunicación interna es vital para el funcionamiento de la empresa y cumplimiento de las metas

Mientras que Ramos (2016), nos indica en su estudio que halló la existencia de una imagen favorable de 60%. no hay dificultad de riesgo en el clima laboral. Hay oportunidad de mejoras a través de planeaciones para el fortalecimiento y así tener mejor calidad de ambiente laboral.

Todo lo contrario, para Thorne (2018), dice en su resultado, que el vínculo que hay entre los trabajadores en general es excelente, más se solicita poner en práctica nuevas tácticas de comunicación interna entre los de alto cargo y todo su grupo de labor, haciendo que salga a luz sus proposiciones, opiniones para así mejorar la oportunidad y aprovechar los frutos dados que quedaran como gracia en la institución.

Figura 3

Subcategoría: *Comunicación Horizontal.*



V. CONCLUSIONES

La comunicación interna va a repercutir de primera mano en la administración de cada área de labor y la estimulación del trabajador, por lo tanto, en la obtención de los objetivos y seguridad de la empresa. La incorporación de la comunicación interna en el plan de la empresa es esencial para que pueda resistir en un marco competitivo.

Por lo tanto, se han dado las siguientes conclusiones de los objetivos señalados anteriormente:

Primero: Se concluyó que la comunicación interna no es lo primordial para gerencia, puesto que se dio conflictos en toda la empresa, provocando malestar entre los trabajadores.

Segundo: Se concluyó que en la comunicación ascendente la gerencia no tiene la suficiente manera de actuar para hacer participar a sus trabajadores, por lo que los propios trabajadores toman sus propias decisiones de manera imparcial, los medios de comunicación son vía teléfono, correo y WhatsApp.

Tercero: Se concluyó que en la comunicación descendente gerencia no convoca a reuniones, solo en las que hubo se dieron sus procedimientos y normas de la empresa para cada trabajador de cada área, no hay iniciativa para convocar reunión con el personal.

Cuarto: Se concluyó que en la comunicación horizontal se dio que, entre jefes de departamentos, entre el personal de otras áreas no existe una buena comunicación ni compromiso para hacerlo, careciendo de criterio y razón para administrar problemas internos, las vías de comunicación son el correo y el WhatsApp.

VI. RECOMENDACIONES

A los resultados obtenidos del estudio tenemos las siguientes recomendaciones:

Primero. Se sugiere a gerencia dar más énfasis de importancia a la comunicación interna, teniendo como protocolo las bases definidas de reuniones con cronogramas para todas las áreas, la implementación de estrategias como el contrato de empresas que se dediquen exclusivamente a este tipo de evento, con la seguridad de llevar una buena administración de la empresa que va de la mano juntamente con recursos humanos con el compromiso de ver la misión y visión de la institución.

Segundo. Se sugiere tener en cuenta los tipos de reuniones donde tienen como primordial invitado a los trabajadores para así dar a conocer su punto de vista su criterio, ideas propias para una mejora de la empresa, todo con visión hacia el futuro, teniendo en cuenta un cronograma.

Tercero. Se sugiere ampliar los protocolos emitidos por la administración de la empresa los cuales figuren casos de emergencia y casos de decisiones propias con consentimiento en algunos casos, más reuniones con retroalimentación para cualquier tema a seguir con capacitaciones teniendo un conducto regular para cada procedimiento, tener empatía darle más confianza al trabajador para que expongan sus ideas con reuniones de interacción productivas, con veneficios para ambas partes.

Cuarto. Se sugiere reuniones protocolares con cronogramas para cada jefe de áreas prevaleciendo y ampliando los protocolos las normas eventos por emergencias, por lo cual luego estos serían en forma de retroalimentación para los colaboradores de la empresa, trabajadores de cada área.

REFERENCIAS:

- Alejo, O., Icaza, M., & Salazar, M. (2018). Artículo. *La importancia de la ética en la investigación*. Universidad y Sociedad vol.10 no.1 Cienfuegos ene.-mar. 2018 Epub 02-Mar-2018. Ecuador.
- Alonso, A. (2006). *Estudio de casos*. Editorial Félix Varela. Ciudad de La Habana. Cuba.
- Aguirre, Juan., Jaramillo, Luis. (2012). Artículo. *Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa*. Latinoamericana de Estudios Educativos. Vol. 8, núm. 2. Colombia.
- Amaru, A. (2009) *Fundamentos de administración Teoría general y proceso administrativo*. Ed. México: Pearson Educación.
- Amaya, A., & Troncoso, C. (2016). Artículo. *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Universidad Católica de la Santísima Concepción. Concepción. Chile. Rev. Fac. Med. 2017 vol. 65 No. 2: 330.
- Ávila, A. (2019). *La comunicación interna como aliada en la transformación digital en las empresas de Córdoba Capital*. (Tesis de Pregrado). Universidad Siglo 21, Córdoba. España.
- Benavides, O., Gómez, Carlos. (2005) *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV / No. 1 / 2005.
- Berceruelo, B. (2014) *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Ed. Estudio de Comunicación. Madrid. España.

- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Universidad de La Sabana, Colombia.
- Brandolini, A. & González, F. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires: La Crujía.
- Carguancho, L., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.
- Castro, A., & Diaz, P. (2019). Practicas de comunicacion interna en empresas españolas (2014-2018). *Dialnet*, 28(05), 1699-2407.
- Castro, A., & Diaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Dialnet.*, 29(3).
- Cisterna, F. (2005). *Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa*. Theoria, vol. 14, núm. 1, 2005, pp. 61-71 Universidad del Bío Bío Chillán, Chile.
- De la Rosa, L.,& Montoya, M. (2014). *Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana*. Razón y Palabra, núm. 87, julio-septiembre, 2014 pág. 9-10. Universidad de los Hemisferios Quito, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). México D.F., México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos – El capital humano de las organizaciones* (8va ed.--.). México D.F., México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. Ed. México: McGraw Hill.
- Collado C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

- García, M. (2020). *“Gestión del talento humano de enfermería ante la emergencia sanitaria COVID-19 en un hospital público, Lima – Provincias, 2020”*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Gavidia, J., Gómez, M. (2017). *“Diagnóstico de la comunicación interna en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa – 2016”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Santa. Nuevo Chimbote. Perú.
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación organizacional*. Capítulo II. México: Diana.
- Gonzales, C. (2020) *Intimidad y confidencialidad en el ámbito sanitario. Una perspectiva ética*. Revista CONAMED de España, vol. 25 / No. 3 / 2020.
- Habermas, J. (1987) *Ciencia y técnica como «Ideología»*. Ed. Madrid: Tecnos.
- Hernández. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Editorial McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V. México.
- Jordán, A., Contreras, G., & Camacho Tova, G. (2015). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial Académica Universitaria (Edacun
- López. (2016). *“Diagnóstico Situacional de la Comunicación Interna en la Asamblea Nacional de Nicaragua y sus Propuestas de Mejora”*. (Tesis de Posgrado). Universidad Politécnica de Nicaragua. Nicaragua.
- Mayorga, E. (2016). *“Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de Oficina de la Asociación Peruana Central 2016”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión. Ñaña, Lima, Perú.
- Moroder, G. (2020). Evolucion de la comunicacion interna en el Peru 2020. *BW comunicacion interna*.

<https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru>.

- Moyon, (2019). *“Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa estero salado “Fe y Alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución”*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Muñoz, H. (2016). *La investigación cualitativa Práctica desde Atlas.ti*. Universidad Santo Tomás. Ediciones USTA. Bogotá. Colombia.
- Muñoz, P. (2020). *“Comunicación interna en emergencia sanitaria por covid19 y su incidencia en los procesos académicos en los estudiantes de la carrera de comunicación social”* (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 5° Ed.* Ediciones de la U.
- Ortiz, G. (2010). *La importancia de la comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre el personal docente y administrativo de la universidad interactiva y a distancia del estado de Guanajuato*. México
- Pardo, M., & Zamora, A. (2017). *“Fortalecimiento de los Gobiernos Regionales para el Desarrollo Social y Económico en el Norte del Perú”*. Peru: Biblioteca Nacional del Peru.
- Peña, B., Caldevilla, D., & Batalla, P. (2016). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación N.º 134, abril - julio 2017 (Sección Ensayo, pp. 315-330). CIESPAL. Ecuador.

- Pezo, A., Vargas, J., & Gallardo, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, 1(20), 125-142.
- Ramos, (2016). *“La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL”*. (Tesis de Posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Salazar, A. (2017). La comunicación interna como desafío en las PyMES comerciales de Guayaquil. *INNOVA Research Journal.*, 2(10.1), 165-174.
- Sánchez, G. (2018). *“Análisis de la Comunicación Interna según los trabajadores de Mifarma, La Victoria, 2018”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Sánchez, G. (2009). *El Desarrollo Organizacional: Una estrategia de cambio para Las instituciones documentales*. *Anales De Documentación*, (12), 235-254.
- Sánchez, J., Wilcamango, A. (2018). *“Análisis de la comunicación interna en dos municipalidades distritales de la región San Martín, 2019”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Perú.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Red Tercer Milenio S.C. México.
- Solórzano, E. (2006). *Diccionario de uso para Relaciones Públicas*. Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Soto, E., Escribano, E. (2019). *El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa*. Red de Investigadores Educativos Chihuahua A.C. Chihuahua, México

- Thorne, (2018). *"Influencia de la comunicación interna en la imagen Institucional en una cartera Ministerial del Estado Peruano, 2018"*. (Tesis de posgrado). Universidad San Martin de Porres. Lima. Perú.
- Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K., & Merlo, M. (2019). *Investigación cualitativa*. Universidad Técnica del Norte. Ecuador.
- Valverde, N. (2020). *" Análisis de gestión de prevención riesgos laborales en política nacional seguridad y salud del trabajo: Caso hospital público, Lima, 2020"*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Velasco, A. & Nosnik, A. (2002). *Comunicación organizacional práctica. Manual Gerencial*. México: Trillas.
- Villamarin, D. (2016). *"La Comunicación Interna y su incidencia en el proceso operativo de la Compañía Ciateite S.A. diseño de un plan de comunicación"*. (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna en una empresa importadora de dispositivos médicos de Lima, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	Categorización		
<p>Problema general ¿Cuál es la situación de la comunicación interna en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la situación de la Comunicación Ascendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021? ¿Cómo es la situación Comunicación Descendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021? ¿Cómo es la situación Comunicación Horizontal en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general Analizar la situación de la comunicación interna en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar situación de la Comunicación Ascendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.</p> <p>Analizar la situación Comunicación Descendente en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.</p> <p>Analizar la situación Comunicación Horizontal en una empresa importadora de dispositivos médicos en Lima 2021.</p>	Categoría: Comunicación interna		
		Subcategorías	Indicadores	Ítems e la entrevista
		Comunicación Ascendente	Presentación de ideas. Retroalimentación descendente. Receptibilidad. Aceptación de las decisiones.	1 al 4
		Comunicación descendente	Retroalimentación. Instrucciones laborales. Exposición de los trabajos. Procedimientos y prácticas.	5 al 8
Comunicación horizontal	Miembros del mismo grupo. Miembros de distintos grupos. Miembros de distintos departamentos.	9 al 12		

Anexo 2: Matriz de categorización

Matriz de categorización para procesamiento de información

Categoría/variable		Sub categoría/dimensiones		Indicadores		ENTREVISTA		
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre			
C.1.	Comunicación interna	C1.1	Comunicación Ascendente	C1.1.1	Presentación de ideas	1		
				C1.1.2	Retroalimentación descendente	2		
				C1.1.3	Receptibilidad	3		
				C1.1.4	aceptación de las decisiones	4		
		C1.2	Comunicación Descendente	C1.2.1	Retroalimentación	5		
				C1.2.2	Instrucciones laborales	6		
				C1.2.3	Exposición de los trabajos	7		
				C1.2.4	Procedimientos y prácticas	8		
		C1.3.	Comunicación horizontal	C1.3.1	Miembros del mismo grupo	9		
				C1.3.2	Miembros de distintos grupos	10 y 11		
						C1.3.3	Miembros de distintos departamentos	12

E.1. Vías de Comunicación.

Anexo 3: Guía de entrevista

Comunicación Interna en una empresa importadora de Dispositivos Médicos de Lima 2021

Guía de entrevista N° 1

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General	
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista	ENT001	
Fecha	28/ 11/ 2021	
Lugar de la entrevista	vía teléfono	
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo a sus jefes o supervisores lo animan a usted para poder presentar sus ideas o formular preguntas?	Con una reunión general dispuesta por gerencia, se dio un desayuno, fue bueno ahí formularon sus preguntas dieron ideas para mejora de la empresa. Hubo otra reunión que casi no se comentó nada, creo que volveré a invocar otra reunión para poder darles todo el alcance y darles más seguridad para su aporte
2	¿Cómo usted proporciona retroalimentación hacia sus jefes o supervisores sobre las indicaciones brindadas para el desarrollo de sus actividades laborales?	En algunas ocasiones el personal ha puesto una lista de indicaciones de lo que toman nota de las reuniones dadas, pero eso fue por una vez y luego ya no, casi siempre llaman por teléfono.
3	¿Cómo usted demuestra su capacidad de recepción de información hacia sus jefes o supervisores en su entorno laboral?	El trabajador algunas veces llama y me pregunta lo que ya se dijo en alguna reunión, mayormente preguntas que se supone que ya entendieron, hay conflictos sobre los hechos, se confunden o no ponen atención a lo que se les informa, es molesto que me estén llamando por lo mismo.
4	¿Cómo promueven sus jefes o supervisores que usted participe en el proceso de toma de decisiones durante sus actividades laborales?	En una ocasión se les dio un papel con un lapicero para que escriban su pensar y en forma de decisión se tomaba en cuenta el criterio y positivismo para el progreso y bienestar de la empresa, eso solo ocurrió una sola vez.
5	¿Cómo su jefe o supervisor directo le brinda información sobre su desempeño laboral?	Personalmente les doy el alcance sobre su desempeño laboral de cómo ha sido su labor durante el mes, con puntos sobre su cargo. Todo informe se los mando por correo.

6	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, las tareas específicas que usted debe realizar?	Convoco una reunión, en este caso solo a administración y jefes a cargo, cuando lo amerite o por alguna emergencia, una llamada por teléfono, todos reciben los procedimientos que deben desempeñar para cada puesto.
7	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, el propósito de sus actividades para poder lograr los objetivos de la empresa u organización?	En las reuniones dadas siempre se habla sobre el objetivo de la empresa, en esa reunión exponemos nuestras ideas. Para estas reuniones que han sido pocas se manifestaron tanto objetivos como la misión y visión de la empresa.
8	¿Cómo le informa su jefe o supervisor directo, los procedimientos, normas, beneficios que son establecidos por empresa u organización?	Todos estos procedimientos para la organización de la empresa son mediante escritos. Se le envía al correo, también se les da en físico.
9	¿Cómo se coordinan las actividades con los miembros o colaboradores del área del trabajo?	Como cada miembro de la empresa tienen sus procedimientos para su desempeño laboral, tenemos conversaciones paralelas por teléfono, las coordinaciones mediante el correo.
10	¿Cómo se resuelven los problemas con los miembros o colaboradores otras áreas similares de la empresa?	Bueno no hay mucha comunicación puesto que en otras áreas no se ven, tratamos de coordinar rápido mediante vía telefónica, que hay casos que se podrían solucionar rápido otros no, estas otras áreas mayormente trabajan desde sus casas.
11	¿Cómo se realiza el intercambio de información con el personal de otras áreas?	Vía telefónica y por correo.
12	¿Como se resuelven los conflictos con los miembros de otras áreas de la empresa?	Siempre hay conflictos, discusiones con los jefes de otras áreas, después de las discusiones hacen sus descargos al correo, llaman a gerencia para una nueva opinión o reunión.

Guía de entrevista N°2

Cargo o puesto en que se desempeña:		Administrador/Informática
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		ENT002
Fecha		22 / 11 / 2021
Lugar de la entrevista		vía teléfono
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo a sus jefes o supervisores lo animan a usted para poder presentar sus ideas o formular preguntas?	Las reuniones deberían ser 1 vez a la semana o quincenal, presentar ideas, observaciones y nuevos objetivos para la semana siguiente o mes entrante. Con incentivos participando con las vías de comunicación rápida.
2	¿Cómo usted proporciona retroalimentación hacia sus jefes o supervisores sobre las indicaciones brindadas para el desarrollo de sus actividades laborales?	En el momento de realizar las tareas asignadas, se identificó falencias y puntos favorables que se han comunicado a mis supervisores en el momento de las reuniones, más vía teléfono o con un mensaje de WhatsApp.
3	¿Cómo usted demuestra su capacidad de recepción de información hacia sus jefes o supervisores en su entorno laboral?	Existe una buena recepción de información entre gerencia y la administración, ante cualquier duda nos comunicamos, se otorgan tareas de acuerdo con nuestro rol.
4	¿Cómo promueven sus jefes o supervisores que usted participe en el proceso de toma de decisiones durante sus actividades laborales?	Mediante una comunicación rápida durante cualquier inconveniente que se pueda presentar, dándome la oportunidad de tomar decisiones en conjunto y solucionar la problemática.
5	¿Cómo su jefe o supervisor directo le brinda información sobre su desempeño laboral?	Me brinda información impresa y/o por correo basado en el comparativo de ventas del año anterior.
6	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, las tareas específicas que usted debe realizar?	Mediante un cronograma de labores
7	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, el propósito de sus actividades para poder lograr los objetivos de la empresa u organización?	Adicionalmente del cronograma de labores, el jefe tiene la libertad de darme indicaciones específicas dependiendo del propósito actual de la empresa en ese momento, ya sea, enfocarse en las ventas, logística o distintas áreas en las que la organización necesite mejorar.
8	¿Cómo le informa su jefe o supervisor directo, los procedimientos, normas, beneficios que son establecidos por	Proporcionándome el organigrama de la empresa, en el cual se puede definir las responsabilidades que tengo como trabajador, así como identificar a mis jefes y superiores directos, y así poder proceder de manera correcta, siguiendo las normas ya establecidas en la empresa.

	empresa u organización?	
9	¿Cómo se coordinan las actividades con los miembros o colaboradores del área del trabajo?	Delegando tareas de manera independiente, buscando el mismo objetivo, se ha visto que en algunas ocasiones no hay mucha interacción con otras áreas.
10	¿Cómo se resuelven los problemas con los miembros o colaboradores otras áreas similares de la empresa?	Se resuelven mediante la comunicación, informando a nuestros jefes los inconvenientes para que estos puedan dar una solución y beneficie a ambas áreas
11	¿Cómo se realiza el intercambio de información con el personal de otras áreas?	Se realiza de manera interna y mediante correos, a mi parecer se tiene que reforzar con reuniones.
12	¿Como se resuelven los conflictos con los miembros de otras áreas de la empresa?	Mediante los descargos de los jefes de área, tomando una decisión en conjunto que favorezca el ambiente laboral y el flujo de trabajo para ambos.

Guía de entrevista N°3

Cargo o puesto en que se desempeña:		Supervisor/Coordinador almacén
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		ENT003
Fecha		22 / 11 / 2021
Lugar de la entrevista		vía teléfono
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo a sus jefes o supervisores lo animan a usted poder presentar sus ideas o formular preguntas?	En algunas reuniones que hemos tenido, he dado ideas para algunos conflictos que en muchas veces se ha dado, pero al parecer casi no lo toman en cuenta
2	¿Cómo usted proporciona retroalimentación hacia sus jefes o supervisores sobre las indicaciones brindadas para el desarrollo de sus actividades laborales?	Cuando tengo alguna inquietud les llamo personalmente por teléfono o mando un mensaje al WhatsApp
3	¿Cómo usted demuestra su capacidad de recepción de información hacia sus jefes o supervisores en su entorno laboral?	Haciendo lo mejor que pueda en el trabajo, aunque a veces se me pasa por no ser muy cuidadoso en el despacho.
4	¿Cómo promueven sus jefes o supervisores que usted participe en el proceso de toma de decisiones durante sus actividades laborales?	No puedo tomar decisiones sin consentimiento de mis jefes, pues cualquier evento que suceda siempre les tengo que participar, a no ser que sea una emergencia y se tiene que dar solución de inmediato asumo la responsabilidad.
5	¿Cómo su jefe o supervisor directo le brinda información sobre su desempeño laboral?	Bueno casi no hablamos mucho, de vez en cuando le pregunto por teléfono algo que no me quedo bien en claro. Todo el desempeño lo manda al correo.
6	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, las tareas específicas que usted debe realizar?	Bueno al saber cuáles son mis labores casi no hay mucho que decir. Los procedimientos de mi labor y asuntos son mediante correo.
7	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, el propósito de sus actividades para poder lograr los objetivos de la empresa u organización?	A veces hace una reunión con gerencia para la coordinación de los objetivos y bienes para la empresa.
8	¿Cómo le informa su jefe o supervisor directo, los procedimientos, normas, beneficios que son establecidos por empresa u organización?	Una vez a la quincena le hago un reporte de todo el movimiento del almacén del cual estoy a cargo. Mediante los procedimientos que me toca en esta área es lo que envío informe.

9	¿Cómo se coordinan las actividades con los miembros o colaboradores del área del trabajo?	Coordinamos con reuniones de vez en cuando, pero a las reuniones a veces no van todos, la falta de comunicación hace que no temen en serio su trabajo
10	¿Cómo se resuelven los problemas con los miembros o colaboradores otras áreas similares de la empresa?	Las otras áreas llevan otro tipo de comunicación, casi no hay problemas ya que ellos trabajan algunos de sus casas. Solo tenemos comunicación mediante correo o por teléfono.
11	¿Cómo se realiza el intercambio de información con el personal de otras áreas?	Como jefe de almacén estoy directamente involucrado con otro grupo que son del área técnica, lo cual ellos solo ven los productos, para lo cual si hay algún inconveniente mandan un correo a la administración para su informe.
12	¿Como se resuelven los conflictos con los miembros de otras áreas de la empresa?	Siempre hay conflictos por una mala comunicación interna, tratan de llamar a una reunión general o de jefes para proceder a resolver cualquier conflicto.

Guía de entrevista N°4

Cargo o puesto en que se desempeña:		Secretaria/Atención al cliente
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		ENT004
Fecha		21 / 11 / 2021
Lugar de la entrevista		vía teléfono
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo a sus jefes o supervisores lo animan a usted para poder presentar sus ideas o formular preguntas?	Creo que debe ser mente abierta positiva para poder decir lo que pensamos, a mi opinión mi cargo necesita más concentración, tengo que llamar a los clientes para saber si todo su pedido llego bien, es un caos a veces cuando no todo marcha bien. Debe haber más reuniones e incentivarnos para poder dar a conocer nuestro pesar y también para aportar ideas que se necesita.
2	¿Cómo usted proporciona retroalimentación hacia sus jefes o supervisores sobre las indicaciones brindadas para el desarrollo de sus actividades laborales?	Siempre en la mejora de mi área con buen trato al cliente que son brindadas con retroalimentación para el desarrollo laboral
3	¿Cómo usted demuestra su capacidad de recepción de información hacia sus jefes o supervisores en su entorno laboral?	Llamo a reuniones por zoom o por redes sociales. Videollamadas, etc.
4	¿Cómo promueven sus jefes o supervisores que usted participe en el proceso de toma de decisiones durante sus actividades laborales?	Propone ideas para mejorar las actividades. Siempre tengo que avisar sobre cualquier cosa que tenga que realizar de urgencia, al no estar mi jefe me da la oportunidad de tomar decisiones de inmediato, solo cuando no está, como por ejemplo el sello del jefe, o la coordinación de caja chica.
5	¿Cómo su jefe o supervisor directo le brinda información sobre su desempeño laboral?	Por Hotmail.
6	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, las tareas específicas que usted debe realizar?	Por correo Hotmail o Gmail están las actividades específicas mediante los procedimientos.
7	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, el propósito de sus actividades para poder lograr los objetivos de la empresa u organización?	En coordinación a la fecha para reunión con mis jefes se mantiene un objetivo el de trabajar en esta empresa
8	¿Cómo le informa su jefe o supervisor directo, los procedimientos, normas, beneficios que son establecidos por empresa u organización?	Por vía Hotmail o Gmail.

9	¿Cómo se coordinan las actividades con los miembros o colaboradores del área del trabajo?	Mediante WhatsApp en grupo o por el correo
10	¿Cómo se resuelven los problemas con los miembros o colaboradores otras áreas similares de la empresa?	Si hay algún problema que inquieta a otras áreas, por vía telefonía es el medio más rápido para resolver problemas con otras áreas
11	¿Cómo se realiza el intercambio de información con el personal de otras áreas?	Por WhatsApp, vía correo
12	¿Como se resuelven los conflictos con los miembros de otras áreas de la empresa?	Puse una idea de coordinar una fecha para solucionar el problema con las demás áreas por vía online zoom.

Guía de entrevista N°5

Cargo o puesto en que se desempeña:		Jefe de Ventas
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		ENT005
Fecha		22 / 11 / 2021
Lugar de la entrevista		vía teléfono
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo a sus jefes o supervisores lo animan a usted para poder presentar sus ideas o formular preguntas?	En las reuniones que se ha tenido se ha tomado en cuenta algunas ideas que se tuvo más casi no se dan, a veces creo que se necesita más reuniones para para poder superar algunos percances, puedo sugerir un desayuno y así poder incentivarnos.
2	¿Cómo usted proporciona retroalimentación hacia sus jefes o supervisores sobre las indicaciones brindadas para el desarrollo de sus actividades laborales?	Si tengo alguna duda sobre alguna información dada, llamo de inmediato a mi jefe para supervisor para el alcance que necesito, o le envié un mensaje rápido al WhatsApp.
3	¿Cómo usted demuestra su capacidad de recepción de información hacia sus jefes o supervisores en su entorno laboral?	Mayormente todo lo dicho en las reuniones lo tengo por escrito documentado, si algo se me paso vuelvo a preguntar mediante un correo o un mensaje de WhatsApp.
4	¿Cómo promueven sus jefes o supervisores que usted participe en el proceso de toma de decisiones durante sus actividades laborales?	Cuando hay algún problema y llaman al dueño o al administrador soy yo la que tengo que afrontar, siempre y cuando no estén los jefes, y que el problema a tratar este a mi alcance, se trata de solucionar lo más pronto posible.
5	¿Cómo su jefe o supervisor directo le brinda información sobre su desempeño laboral?	Siempre me anima a seguir adelante con buenos consejos, o me manda un mensaje de WhatsApp por mi desempeño laboral.
6	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, las tareas específicas que usted debe realizar?	Mediante un correo o si es algo de emergencia por un mensaje al WhatsApp.
7	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, el propósito de sus actividades para poder lograr los objetivos de la empresa u organización?	Los objetivos de la empresa es llegar a tener ventas a nivel del país, con una buena atención al cliente, resolver sus problemas y no hacerle esperar más de lo debido en sus compras.
8	¿Cómo le informa su jefe o supervisor directo, los procedimientos, normas, beneficios que son establecidos por empresa u organización?	Las normas y procedimientos son mediante escritos al correo, me enviaron como jefe de ventas.

9	¿Cómo se coordinan las actividades con los miembros o colaboradores del área del trabajo?	Toda actividad está por escrito mediante los procedimientos, me agregaron puntos a tratar como la toma de decisiones para algunos casos de emergencia. A veces no hay coordinación por falta de criterio.
10	¿Cómo se resuelven los problemas con los miembros o colaboradores otras áreas similares de la empresa?	Cuando hay algún conflicto o percance trato de resolver lo más rápido posible para que nada quede en el aire, y si ha funcionado, lo más rápido ha sido vía telefónica directo.
11	¿Cómo se realiza el intercambio de información con el personal de otras áreas?	Todo es mediante correo, o bien vía telefónica.
12	¿Como se resuelven los conflictos con los miembros de otras áreas de la empresa?	En algunos casos llaman a reunión general.

Guía de entrevista N°6

Cargo o puesto en que se desempeña:		Ventas
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		ENT006
Fecha		22 / 11 / 2021
Lugar de la entrevista		vía teléfono
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo a sus jefes o supervisores lo animan a usted para poder presentar sus ideas o formular preguntas?	Una vez nos invitó un desayuno y otra reunión que tuvimos fue sin desayuno, así como que nos incentivó a poder dar algunos alcances y dar nuestras opiniones sobre las compras y ventas que se hacen, así desearía que se den con más frecuencia este tipo de reuniones.
2	¿Cómo usted proporciona retroalimentación hacia sus jefes o supervisores sobre las indicaciones brindadas para el desarrollo de sus actividades laborales?	Cuando no estoy segura de alguna venta o algún percance que pueda tener en mi área de ventas llamo a mi jefe de ventas e indico mi ocurrencia, por lo demás lo tengo por escrito lo acordado en las reuniones.
3	¿Cómo usted demuestra su capacidad de recepción de información hacia sus jefes o supervisores en su entorno laboral?	Todo informe de cómo debería ser la atención al cliente en ventas, lo tengo por escrito paso a paso, como es la guía de compras y facturación, solo en algunas ocasiones pudiera que no sepa algo llamo de inmediato a mi jefa para resolver de inmediato el problema.
4	¿Cómo promueven sus jefes o supervisores que usted participe en el proceso de toma de decisiones durante sus actividades laborales?	En algunas ocasiones me he sentido entre la espada y la pared, con algunos clientes que por ejemplo piden rebajas en las compras, más ahí es lo que puedo tomar decisiones a mi criterio.
5	¿Cómo su jefe o supervisor directo le brinda información sobre su desempeño laboral?	Siempre me anima y me da confianza para hacer buenas ventas, cuando no hay mucha venta igual me anima, bien me llama por teléfono o me envía un mensaje al WhatsApp.
6	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, las tareas específicas que usted debe realizar?	Mediante el correo, a veces viene donde estoy y me explica algunos puntos que no se vio en reuniones pasadas.
7	¿Cómo le explica su jefe o supervisor directo, el propósito de sus actividades para poder lograr los objetivos de la empresa u organización?	Mi jefa me dice que debemos ser muy cuidadosos con los clientes, respetarlos atenderlos lo más rápido que se pueda, darle una buena calidad de atención para que vuelva.
8	¿Cómo le informa su jefe o supervisor directo, los procedimientos, normas, beneficios que son establecidos por empresa u organización?	Me enviaron al correo los procedimientos y normas que me compete como vendedora.

9	¿Cómo se coordinan las actividades con los miembros o colaboradores del área del trabajo?	Como me enviaron al correo el procedimiento sobre mis funciones, en algunos casos nada más coordino con mis jefes, algo que no está en mis procedimientos, algunas coordinaciones se dan mediante el WhatsApp.
10	¿Cómo se resuelven los problemas con los miembros o colaboradores otras áreas similares de la empresa?	Siempre hay algunas dificultades por falta de coordinación y por hacer las cosas rápidas, llamo por teléfono de inmediato a mi jefe para resolver el problema.
11	¿Cómo se realiza el intercambio de información con el personal de otras áreas?	Mayormente por teléfono, también por correo.
12	¿Como se resuelven los conflictos con los miembros de otras áreas de la empresa?	Hubo una reunión general donde estaban todos y ahí hablaron de todos los obstáculos y problemas en general.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS DE LIMA 2021", cuyo autor es GARCIA VALERA LUZ ELENA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS DNI: 40086182 ORCID 0000-0001-8910-222X	Firmado digitalmente por: FNOLAZCOLA el 16-01- 2022 17:02:53

Código documento Trilce: TRI - 0276596