



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E
IMAGEN CORPORATIVA**

**Propuesta de un Plan para la Gestión de la Comunicación Interna en
la Unidad Ejecutora 003 – Gestión Integral de la Calidad Ambiental,
Lima 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa**

AUTOR:

Velásquez Gálvez, Yannlui Eduardo ([ORCID: 0000-0002-7537-5902](https://orcid.org/0000-0002-7537-5902))

ASESOR:

Mg. Aliaga Loyola, Luis Javier ([ORCID: 0000-0002-7034-0786](https://orcid.org/0000-0002-7034-0786))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Eymi y Aralé, por ser la fuerza que me impulsa en mi crecimiento profesional y mi alegría constante.

Yannlui Eduardo

AGRADECIMIENTO

A los docentes y asesores que han sido parte de esta maestría y a mis compañeros, todos ayudaron para alcanzar esta meta.

En especial, a los coordinadores y compañeros de la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, quienes fueron pieza principal en el desarrollo de esta investigación.

Yannlui Eduardo

Índice de Contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de Contenidos	IV
Índice de Tablas	V
Índice de Figuras	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variable y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Análisis Descriptivo.....	17
4.2. Análisis inferencial	20
4.3. Discusión de Resultados	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	39
Anexo 1. PLAN PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 003: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL 2022	39
Anexo 2. CARPETA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	44

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de la Operacionalización de la Variable	11
Tabla 2. Nivel de Comunicación Interna en la UE003 - GICA	17
Tabla 3. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de Comunicación Interna	18
Tabla 4. Dimensiones, puntajes, porcentajes y acumulativos para el Diagrama de Pareto 80/20 de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003 - GICA	20
Tabla 5. Indicadores, puntajes, porcentajes y acumulativos para el Diagrama de Pareto 80/20 de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003 - GICA	22
Tabla 6. Ítems, puntajes, porcentajes y acumulativos para el Diagrama de Pareto 80/20 de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003 - GICA.....	24

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003 - GICA.....	17
Figura 2. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de Comunicación Interna	19
Figura 3. Diagrama de Pareto 80/20 por dimensiones de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003 - GICA.....	21
Figura 4. Diagrama de Pareto 80/20 por indicadores de las dimensiones de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003 - GICA	23
Figura 5. Diagrama de Pareto 80/20 por Ítems de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003 - GICA.....	26

RESUMEN

Este estudio presenta como objetivo general: proponer un plan para la gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA; como objetivos específicos: realizar el diagnóstico sobre cómo es la comunicación interna dentro de la Unidad Ejecutora 003 – GICA; y diseñar un plan para la gestión de la comunicación interna de la UE 003 – GICA en base a las necesidades de comunicación interna encontradas en el diagnóstico y la teoría presentada en este estudio.

La presente tesis se ubica en el nivel de investigación comprensiva y de tipo proyectiva o propositiva. Y como muestra se trabajó con 53 personas que laboran en la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, las mismas que tenían contrato vigente a la fecha de la aplicación del instrumento. También, se elaboró y ejecutó un cuestionario con 30 ítems.

Gracias al diagnóstico realizado a la gestión de la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA, haciendo uso del Diagrama de Pareto 80/20, se puede realizar una propuesta específica de un Plan de Comunicación Interna, ya que se ha logrado determinar las necesidades de esta variable en la institución estudiada.

Palabras Clave: Comunicación Interna, propuesta, gestión, diagnóstico.

ABSTRACT

The aim of this study is to propose a plan for the management of Internal Communication in Unidad Ejecutora 003 – GICA; as specific objectives, it has: carrying out a diagnosis of how internal communication is within Unidad Ejecutora 003 – GICA; and, designing a plan for the management of internal communication Unidad Ejecutora 003 – GICA based on the internal communication needs found in the diagnosis and the theory presented in this study.

This thesis is proposed at the level of comprehensive research and projective or propositional type. And as a sample, 53 people were selected from Unidad Ejecutora 003 – GICA, the same people who had a current contract on the date of application of the instrument. Moreover, a questionnaire with 30 items was made and executed.

Through the uses of the diagnosis made to the management of internal communication in Unidad Ejecutora 003 – GICA, having used the Pareto Diagram 80/20, is possible to create a specific proposal plan for the Internal Communication since the needs have been determined of this variable in the institution studied.

Keywords: Internal Communication, proposal, management, diagnosis.

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad Ejecutora 003 – Gestión Integral de la Calidad Ambiental es una institución dentro del Viceministerio de Gestión Ambiental del Ministerio del Ambiente. Ésta tiene como finalidad crear escenarios adecuados para la gestión integral de los residuos sólidos en regiones como Junín, Puno, Piura, Lambayeque, Ancash, Tumbes, Apurímac, Ayacucho, Ica, Huánuco, Puerto Maldonado, San Martín, Loreto, Amazonas, Lima y Pasco; con 30 Proyectos de inversión pública que establecen diversas acciones organizadas y enlazadas dentro del proceso de manejo de los residuos sólidos, desde la generación en la fuente hasta la disposición final en los rellenos sanitarios.

Los 30 proyectos que están dentro del Programa incluyen la adquisición de maquinaria y herramientas, además de equipos de protección personal, sobre todo por la necesidad de bioseguridad a causa del COVID-19. También incluye la ejecución de obras de infraestructuras para el reaprovechamiento y disposición última de los residuos sólidos y la mejora de las capacidades en las Unidades o Gerencias de Residuos Sólidos de los municipios beneficiados, lo que les permitirá tener una adecuada gestión de procesos. Todas estas operaciones se ejecutan con el objetivo de generar garantía de la sostenibilidad de las inversiones. Para alcanzar los objetivos institucionales, a noviembre del 2021, se cuenta con un total de 61 trabajadores, entre directivos, administrativos, técnicos y de servicio que realizan labores en la sede institucional ubicada en el distrito de Lince, Provincia de Lima.

Por otro lado, debido a la naturaleza y ámbito de ejecución de los proyectos de inversión de la Unidad Ejecutora 003, ésta tiene dos (02) equipos de trabajo a cargos de la primera y segunda etapa (Programa 01 y Programa 02).

Esta institución no cuenta con ningún Plan de Comunicación Interna o si quiera, con algún responsable de la misma, lo que puede afectar la dirección de la comunicación, baja identificación o pertenencia institucional, peligro de fuga de

talento, mal clima laboral, entre otros efectos relacionados a la variable en estudio. Todas las actividades de comunicación interna ejecutadas dentro de la UE003-GICA, y a lo largo del tiempo, han sido aisladas y no sistematizadas, sin responder a una estrategia u objetivo determinado.

El año 2020 ha significado un cambio radical de las relaciones sociales debido al COVID-19. Luego de identificarse el primer caso en nuestro país el 6 de marzo de ese año, el gobierno tomó diversas medidas para contener la enfermedad; como el aislamiento social obligatorio, que a su vez forzó el trabajo remoto. Pese a este confinamiento, el relacionamiento de quienes integran una organización no desaparece, lo que obliga a mirar con más atención la comunicación interna, pues esta afecta, positiva o negativamente, el desempeño laboral. Asimismo, cuando existen relaciones sociales positivas en un centro laboral, el personal va a ver con mayor satisfacción sus actividades, la felicidad o buen ánimo lo transmitirá a sus familias, sobre todo en el contexto sanitario que hoy se vive. Por otro lado, un ánimo bueno se reflejará en un mejor servicio a nuestros públicos externos (Ministerio del Ambiente, 2020).

Ante lo expuesto, el autor planteó la siguiente interrogante: ¿Cómo podría ser la propuesta de un plan para la mejora de la gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA? Esto debido a la necesidad que toda organización posee de contar con canales efectivos de comunicación interna que no solo sirvan para labores administrativas, sino para crear un buen clima laboral, mayor identificación con la institución y fortalecer la imagen y confianza que se proyecta a nuestros públicos externos. Necesidad que no ha sido cubierta o tomada en cuenta en la UE003 – GICA.

La comunicación interna crea un empoderamiento en los trabajadores, lo que genera sentimiento de orgullo y motivación, a su vez contribuye a la cultura organizacional. Un trabajador que se identifica con la entidad donde labora la va a sentir parte de su vida y esto tiene un valor intangible que influye en la reputación institucional (Solano, 2016). Un Plan para gestionar la comunicación interna dentro

de la Unidad Ejecutora 003 – GICA, generará pertenencia a la entidad. También, el no ejecutar esta herramienta, puede significar un obstáculo en la realización de las actividades de esta organización durante la pandemia, lo que golpea el relacionamiento del equipo de trabajo, incluso, a la fecha, hay miembros que no se conocen; por lo que su implementación es vital para un óptimo desarrollo institucional.

El público interno, es un elemento indispensable para el funcionamiento de una institución, tal igual que el externo. Por tal motivo, la gestión adecuada de la comunicación en nuestros públicos internos significa un fortalecimiento de la operatividad de la institución (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2017).

También, (Álvarez, 2007) considera que los objetivos o las finalidades de la comunicación interna pueden ser también el mejorar el retrato que proyecta la organización para los mismos empleados, conocer la realidad o el interior de la organización en base a la filosofía de que nadie ama lo que no conoce, la cohesión o engranaje de las labores que ejecutan los colaboradores, la disminución o erradicación del famoso rumor, estar preparados para afrontar crisis, promover la iniciativa, innovación y creatividad y más. Y (Charry, 2018) reflexiona que este tipo de comunicación logra que los trabajadores de una organización puedan tener el derecho de acceso a la información y ser libres de expresarse sin temor a ser hostigados por puntos de vista distintos.

Este estudio presenta como objetivo general: proponer un plan para la gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA; como objetivos específicos: realizar el diagnóstico sobre cómo es la comunicación interna dentro de la Unidad Ejecutora 003 – GICA; y diseñar un plan para la gestión de la comunicación interna de la UE 003 – GICA en base a las necesidades de comunicación interna encontradas en el diagnóstico y la teoría presentada en este estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación cuenta como respaldo a estudios previos de tesis relacionadas al tema planteado, a nivel internacional y nacional, los mismos que detallo a continuación:

En su estudio referido a la comunicación interna de la SUNEDU, (Acuña, 2020) establece que, dentro de esa institución, la variable en estudio tiene una gran importancia al reforzar el sentimiento de pertenecer a una organización con personalidad y el empeño que los trabajadores dedican a sus actividades para alcanzar las metas propuestas. Esto permitirá que sean los mismos colaboradores quienes expresen a los públicos externos el mensaje que como entidad quieren transmitir hacia fuera. También concluye que la SUNEDU desarrolla una cultura interna que hace énfasis en una comunicación descendente, en una sola dirección, esto ocasiona que no haya identificación institucional y no se valore el aporte que cada colaborador realiza para alcanzar las metas trazadas como institución, pues el liderazgo no es asumido como una oportunidad de colaboración mutua entre jerarquías. Finalmente, el autor manifiesta que es necesario un plan de estrategias a desarrollar, mismo que debe contener un primer análisis que ponga en contexto, establecer qué cosa quiero lograr, es decir, los objetivos, luego las estrategias que deben contemplar todas las acciones que ayuden a alcanzar los objetivos y finalmente un instrumento de evaluación de los resultados. Solo así podremos tener un plan de comunicación interna que permita también generar un buen clima laboral.

Por su parte, (Sánchez, 2020), hace la recomendación de poner en marcha o instalar un área que gestione la comunicación de sus públicos internos a la alta dirección del SENASA, con el propósito de establecer lineamientos nacionales que se dirijan a fortalecer la identidad corporativa en sus trabajadores de todo el Perú.

Por otro lado, (Posadas, 2019) en su estudio sobre el caso de Panamericana Televisión, indica que se debe consolidar el concepto de cultura corporativa de ese

medio de comunicación, gracias a las mejoras en los procesos de comunicación desarrollados en su plan. Este proceso tiene que tener involucrados durante toda su ejecución, a la alta gerencia y a los trabajadores.

También (Crespo, 2019), indica en su trabajo sobre el diagnóstico que hace de la comunicación interna en la institución educativa cristiana Verbo, que es crucial gestionar este tipo de comunicación para que se alcancen sus objetivos de plazo corto y largo. En esta investigación también se presenta una propuesta, en la que como principal logro se tiene un diagnóstico del cómo está la comunicación de la institución y se proponen los pasos a seguir con soluciones posibles y maniobras que permitan el buen desarrollo de la institución dentro de un plan de comunicación propuesto. Este autor sugiere generar material de comunicación como manual de identidad, protocolos de comunicación, publicación periódica con información institucional, eventos y más. También implementar más canales de comunicación para públicos internos y optimizar aquellos que ya se usan, como las reuniones periódicas entre los diversos públicos (directivos, docentes, estudiantes y padres de familia), buzón de sugerencias, correos institucionales, sistema de bocinas o parlantes para mensajes sonoros. Por otro lado, se podría desarrollar un buen clima laboral interno con capacitaciones anuales, festejos por onomásticos, tutorías, etc.

Además, (Lobato, 2018) señala en su investigación referente a la comunicación en las organizaciones para mejorar las instituciones públicas, que estas aún no han construido planes que ayuden en la mejora de la comunicación con sus públicos internos y externos. (Gómez & Benito, 2014), citados por Lobato, establecen que la comunicación interna definitivamente es una de las bases de toda institución o empresa y su adecuada gestión se reflejará en el clima laboral, el adecuado desarrollo de sus actividades nativas y en la comunicación con su entorno. En otro momento, la autora señala que los trabajadores vienen a ser un activo de vital importancia ya que son fuente de información positiva o negativa de la imagen institucional de toda entidad pública o privada. La comunicación interna en las partes de una organización va a generar una idea de la imagen corporativa en otros

públicos, ya que los trabajadores desmotivados, insatisfechos, con conflictos entre compañeros o directivos van a proyectar la personalidad de la organización, y se debe entender que los malos comentarios, actitudes o mal ejercicio laboral perjudican la reputación de todo el aparato institucional. Las entidades que son del Estado tienen una mayor trascendencia en la comunidad, es por eso que la comunicación debe ser manejada con responsabilidad y estrategia.

También tenemos que (Bermúdez, 2016) señala que la organización debe establecer como meta una gestión de la comunicación para la mejora del clima laboral, crear sentimiento de pertenencia y motivación en los trabajadores, y no solo en una especie de vehículo informativo de noticias institucionales o del simple quehacer diario. Igualmente expone en su trabajo que los empleados son para las organizaciones su mayor riqueza, por eso se les debe proteger y tenerlos bien informados, es decir, debe haber transparencia hacia dentro y hacia fuera de la entidad. Para sintetizar, el autor manifiesta que esta comunicación con sus públicos internos busca el triunfo empresarial, con transparencia, respetando los valores y la ética, lo que es un incentivo al recurso humano.

Con el propósito de desarrollar esta tesis, es necesario respaldarnos por la teoría de comunicación interna, para lo cual, es prioridad conocer autores que en sus estudios y publicaciones la definen y nos acercan a un concepto propio de esta investigación. Además, para elaborar la propuesta de un plan de comunicación interna, es importante conocer qué debe incluir éste o en base a qué se construye.

Según (Formanchuk, 2010), la comunicación interna significa que las organizaciones faciliten y generen una amplia accesibilidad a sus colaboradores de la información institucional. Esta debe promover un modelo de organización participativa, donde las jerarquías no definan las decisiones, si no que haya un mejor involucramiento de todo el recurso humano, es decir, que las acciones de la organización no sean arbitrarias y de una sola dirección. La idea es simple, todos tienen algo que decir y algo para escuchar, el equilibrio de la comunicación permite una mejor perspectiva de toda situación que necesita decisiones.

En el libro denominado Comunicación Interna de Publicaciones Vértice (2008), se establece que el objetivo de la comunicación interna en una organización es alinear el esfuerzo de sus integrantes, además, es ésta la que articula las relaciones entre las diferentes áreas de la institución. La comunicación interna es vital, ya que no puede concebirse la idea de una organización en la que los colaboradores no conozcan qué hacen el resto de los compañeros, no se sepa o se tenga información oportuna y no se den las instrucciones u orientaciones debidas por parte de los supervisores. Por otro lado, no hay cooperación debido a que las personas que integran la organización no conocen las necesidades o sentimientos de los otros. El autor manifiesta que es eficaz la comunicación interna cuando se motiva un mejor ejercicio profesional de cada trabajador y se busca que todos sientan la satisfacción en su centro laboral, con los encargos propios de sus puestos y sus aportes a la entidad.

Por su parte, (Cuenca & Verazzi, 2018) indican que es posible definir a la comunicación interna a manera de ser acciones comunicacionales propuestas por un organismo público o privado a fin de hacer y fomentar buenas relaciones entre sus integrantes, para informar, motivar e integrar, al mismo tiempo que contribuyen a alcanzar los objetivos institucionales. En otro momento, el autor indica que la comunicación interna es una gestión planificada, con acciones diseñadas, ejecutadas y medidas.

Por otro lado, para la elaboración del diagnóstico de la comunicación interna en la UE003: GICA, he tomado como referencia a Capriotti, citado por (Pedraza, 2018), quien señala que se debe hacer a todos los miembros de la organización parte de la misma, con su colaboración, sugerencias y comentarios, en conclusión, generando un involucramiento profundo. Así la comunicación se dispara en todas las direcciones cardinales y se promueve el llamado feedback a través del diálogo. Aquí, el autor también propone objetivos generales, los mismos que ayudan a dimensionar la variable comunicación interna; estos son el nivel relacional, es decir de las relaciones que se forman entre los individuos de la organización; el nivel

operativo, el que facilita o permite el intercambio de información entre los integrantes de la organización para la ejecución de sus labores; el nivel motivacional, el que está relacionado con el clima laboral o la creación de un ambiente agradable de trabajo, este permitirá calidad y productividad; y el nivel actitudinal, que gira alrededor de la identificación de los colaboradores con la filosofía y valores institucionales para mostrar una adecuada imagen de la entidad.

Asimismo, (Alard & Monford, 2017), indican que para elaborar un plan de comunicación se debe conocer los objetivos o prioridades de la comunicación interna, además de los recursos con los que se dispone. También es necesario conocer y definir el público interno. Cabe señalar que, en su propuesta teórica, dan gran importancia al análisis previo, al identificar todos los elementos que giran al rededor a la propuesta comunicacional, como los objetivos, necesidades, recursos, públicos y el entorno.

También, (Crespo, Nicolini & Parodi, 2015), explican que la comunicación interna tiene dos tipos, la formal que se origina en el mismo aparato institucional, y la informal, que surgen espontáneamente en las relaciones de afinidad que se establecen en el centro de trabajo. Además, la comunicación formal puede subdividirse en comunicación vertical, ligada a la jerarquía y que puede ser descendente o ascendente, comunicación horizontal y por último la transversal. Finalmente, el progreso tecnológico ha permitido el nacimiento de otro tipo de comunicación interna, denominada por los autores, como comunicación en red.

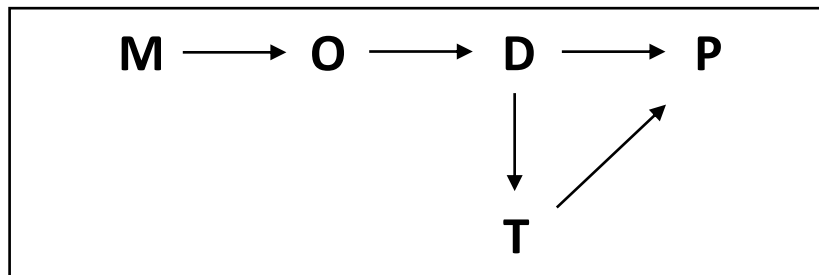
Es en base a estas teorías y estudios que el presente trabajo ha tomado forma, pues solo a través de una evaluación del fenómeno comunicacional interno en la organización y el análisis de las teorías y conceptos relacionados al tema de estudio, servirán para proponer un plan para la gestión de la comunicación interna que tome en cuenta las necesidades de la institución, objetivo de esta tesis.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio, podría enmarcarse, según (Carrasco, 2005), es una investigación de tipo social básica, la que define como aquella que tiene el fin de generar nuevos conocimientos para las teorías ligadas al desarrollo o ámbitos sociales y prioriza la información de las relaciones en un entorno social. Por otro lado, y con fines prácticos de esta tesis, el presente trabajo se sitúa en el nivel de investigación comprensiva y de tipo proyectiva o propositiva, según Hurtado de Barrera, citada en el libro Metodología de la Investigación Holística de (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), en el cual indica que cuando el objetivo de un trabajo de investigación es una propuesta, este es de tipo proyectivo. Además, este tipo estudio está relacionado a la presentación de un modelo, plan o propuesta para solucionar el problema planteado por el investigador (Mousalli, 2015).

El diseño para la investigación proyectiva o propositiva se plantea de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación de la V

D = Diagnóstico o evaluación

T = Análisis de teorías y conceptos

P = Propuesta

3.2. Variable y operacionalización

(Cuenca & Verazzi, 2018) indica que es posible definir a la comunicación interna a manera de ser acciones comunicacionales propuestas por un organismo público o privado a fin de hacer y fomentar buenas relaciones entre sus integrantes, para informar, motivar e integrar, al mismo tiempo que contribuyen a alcanzar los objetivos institucionales. En otro momento, el autor indica que la comunicación interna es una gestión planificada, con acciones diseñadas, ejecutadas y medidas.

Dimensión 1: Nivel relacional, es decir de las relaciones que se forman entre los individuos de la organización (Pedraza, 2018).

Dimensión 2: Nivel operativo, el que facilita o permite el intercambio de información entre los integrantes de la organización para la ejecución de sus labores (Pedraza, 2018).

Dimensión 3: Nivel motivacional, el que está relacionado con el clima laboral o la creación de un ambiente agradable de trabajo, este permitirá calidad y productividad (Pedraza, 2018).

Dimensión 4: Nivel actitudinal, que gira alrededor de la identificación de los colaboradores con la filosofía y valores institucionales para mostrar una adecuada imagen de la entidad (Pedraza, 2018).

3.2.1. Matriz de la Operacionalización de la Variable

Tabla 1. Matriz de la Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA	Cuenca & Verazzi (2018) indica que es posible definir a la comunicación interna a manera de ser acciones comunicacionales propuestas por un organismo público o privado a fin de hacer y fomentar buenas relaciones entre sus integrantes, para informar, motivar e integrar, al mismo tiempo que contribuyen a alcanzar los objetivos institucionales. En otro momento, el autor indica que la comunicación interna es una gestión planificada, con acciones diseñadas, ejecutadas y medidas.	Identifica cómo los colaboradores de la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, perciben la gestión de la comunicación interna que se desarrolla actualmente.	NIVEL	Involucramiento con las actividades laborales	1,2,3,4	Baja: 30 - 49 Media: 50 - 69 Alta: 70 - 90
			RELACIONAL	Socialización fuera del trabajo	5	
				Participación en actividades o eventos de la institución	6,7	
				Inducción laboral	8	
			NIVEL OPERATIVO	Comunicación efectiva	9, 10, 11,12	
				Uso de Canales de comunicación	13, 14, 15	
			NIVEL MOTIVACIONAL	Condiciones físicas adecuadas	16, 17	
				Confianza	18, 19	
				Valoración laboral	20, 21, 22, 23	
				Sentimiento de pertenencia	24, 25, 26, 27	
	Identidad institucional	28, 29, 30				

3.3. Población, muestra y muestreo

Para este estudio, participaron los directivos, consultores, técnicos, administrativos y personal de servicio de la UE003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, del Ministerio del Ambiente.

Cabe señalar que, tomando como referencia a (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), la población es integrada por los individuos o sujetos que serán analizados y están en un contexto o entorno propio de la investigación. En esta investigación, la población estuvo integrada por 61 colaboradores de la UE003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima, con contrato vigente en la fecha de recolección de datos, durante el año 2021. Estos autores, igualmente establecen que la muestra es una fracción que representa a la población y que conserva características esenciales como ser objetiva y fiel reflejo de ésta.

Esta investigación contó con una muestra probabilística aleatoria simple, un tipo de muestra que según Neil Salkind, citado por (Carrasco, 2005), tiene la característica que los sujetos en estudio de la población tienen la oportunidad independiente e igual de ser elegidos para el conjunto muestral.

Es necesario indicar que esta investigación busca identificar cómo es la comunicación interna en todos los niveles de la UE003: GICA y su relacionamiento social entre los miembros de esta, es por eso que cada una de las personas que conforman la población, para esta tesis, tienen el mismo valor de estudio.

Para determinar la muestra que se utilizó en el estudio, se recurrió a la fórmula para poblaciones finitas, y se determinó que la confianza tendrá un nivel de 95%, asimismo, error de la muestra es de +/- 5%:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra	n =	?
Z = Nivel de Confianza 95%	Z =	1.96
N = Población	N =	62
P = Posibilidad de éxito = 50%	P =	0.5
Q = Posibilidad de error = 50%	Q =	0.5
E = Error muestral 5%	E =	0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 61 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times (61-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{234.34 \times 0.25}{0.15 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{58.58}{0.15 + 0.96}$$

$$n = \frac{58.58}{1.11}$$

n = 53

Como criterio de inclusión, he considerado que serán los trabajadores de la UE003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima, que laboran al momento de ser realizada esta investigación. Por otro lado, como criterios de exclusión he determinado que será los trabajadores que tienen de licencia por salud o cuyo contrato tiene menos de 3 meses.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar el diagnóstico de cómo está el fenómeno comunicacional con los públicos internos de la UE003: GICA, se utilizó como instrumento la encuesta de tipo cuestionario y su aplicación fue virtual. Cabe señalar también que, (Carrasco, 2005) indica que el cuestionario consiste en presentar a los objetos de estudio una serie de preguntas ordenadas y coherentes, planteadas de manera precisa, clara y objetiva para ser respondidas de la misma manera. Además, según este mismo autor, el instrumento, según la participación del investigador, es de tipo cuestionario de respuesta directa, y por el modo de estructuración de las preguntas, fue un cuestionario precategorizado.

El instrumento utilizado para medir el nivel de comunicación interna es de creación del autor de la presente investigación, para lo cual se realizó el análisis de confiabilidad por prueba estadística Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.863, dato que indica un nivel aceptable de confianza en el instrumento propuesto.

Finalmente, el instrumento fue validado por tres comunicadores con grado de magister en Relaciones Públicas, y según La V de Aiken que permite cuantificar la relevancia del cuestionario a partir de la evaluación de jueces especialistas, se determinó como válido el instrumento.

3.5. Procedimiento

La investigación se realizó a partir de la identificación de la problemática, la misma que se centra en la ausencia de un plan de comunicación para el público interno de la institución en estudio. Se ha realizado una búsqueda y selección de estudios anteriores relacionados a la variable en estudio, así como el sustento teórico, luego se ha formulado el problema general se establecieron los objetivos de investigación. A partir de la información recabada, se elabora un instrumento que permitirá realizar el diagnóstico de la comunicación interna dentro de la institución en estudio y cuáles son las debilidades que necesitan ser mejor abordadas en una propuesta. Luego de los resultados del diagnóstico y su discusión, se podrá obtener las conclusiones y recomendaciones que derivarán en la propuesta de plan para la gestión de la comunicación interna.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo de este estudio, se presentarán tablas y figuras estadísticas, así como su interpretación. Además, para el análisis inferencial, el mismo que consistirá en determinar cuáles dimensiones e indicadores de la Comunicación Interna necesitan ser más atendidos, es decir, jerarquizar los problemas de comunicación interna encontrados en la UE003-GICA, se utilizará el Diagrama de Pareto explicado por (Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). Esto permitirá tener una propuesta adecuada a la realidad de la institución en estudio. Incluso, para ser más específico en las acciones, se ha decidido realizar también un Diagrama de Pareto con los ítems. Finalmente, se precisa que para las acciones estadísticas se utilizará el programa Microsoft Excel 2019 y el IBM SPSS Statistics 25.

3.7. Aspectos éticos

La información que se obtendrá será confiable, se respetará la privacidad de los encuestados y no se usará para fines personales. Por otro lado, esta información estará autorizada por la Coordinación General de la UE003: GICA y sus resultados serán tomados en cuenta para la implementación de su Plan de Comunicación institucional.

Por otro lado, el estudio mantendrá los lineamientos originales en cuanto al proceso de recolección de datos e investigación del marco teórico, sin cometer plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 2. Nivel de Comunicación Interna en la UE003-GICA

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.0
	Medio	21	48
	Alto	32	52
	Total	53	100.0

Nota: base de datos

El 52% de los trabajadores de la UE003-GICA encuestados manifestaron tener un nivel alto de comunicación interna, el 48% un nivel medio y el 0% un nivel bajo.

Figura 1. Nivel de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003-GICA

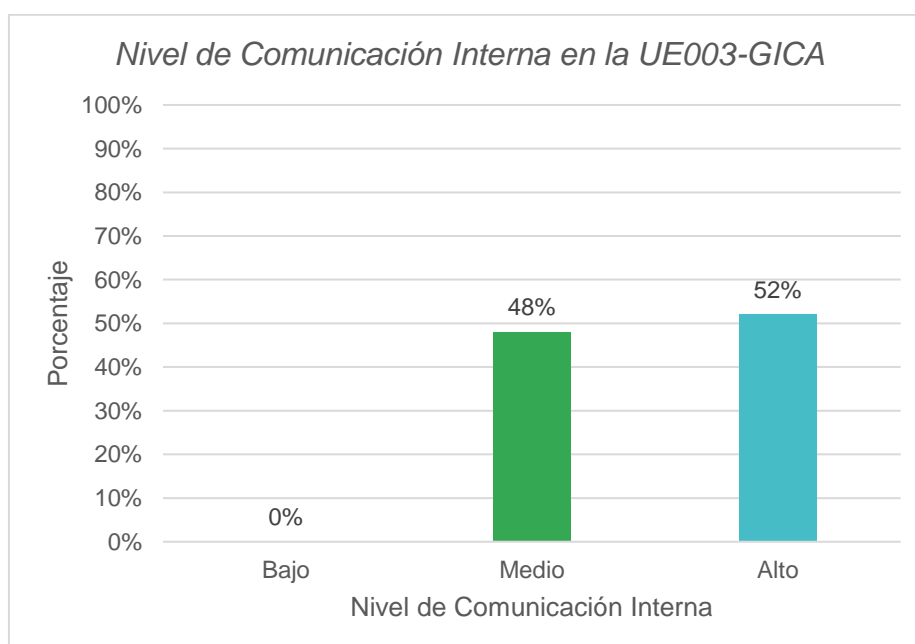


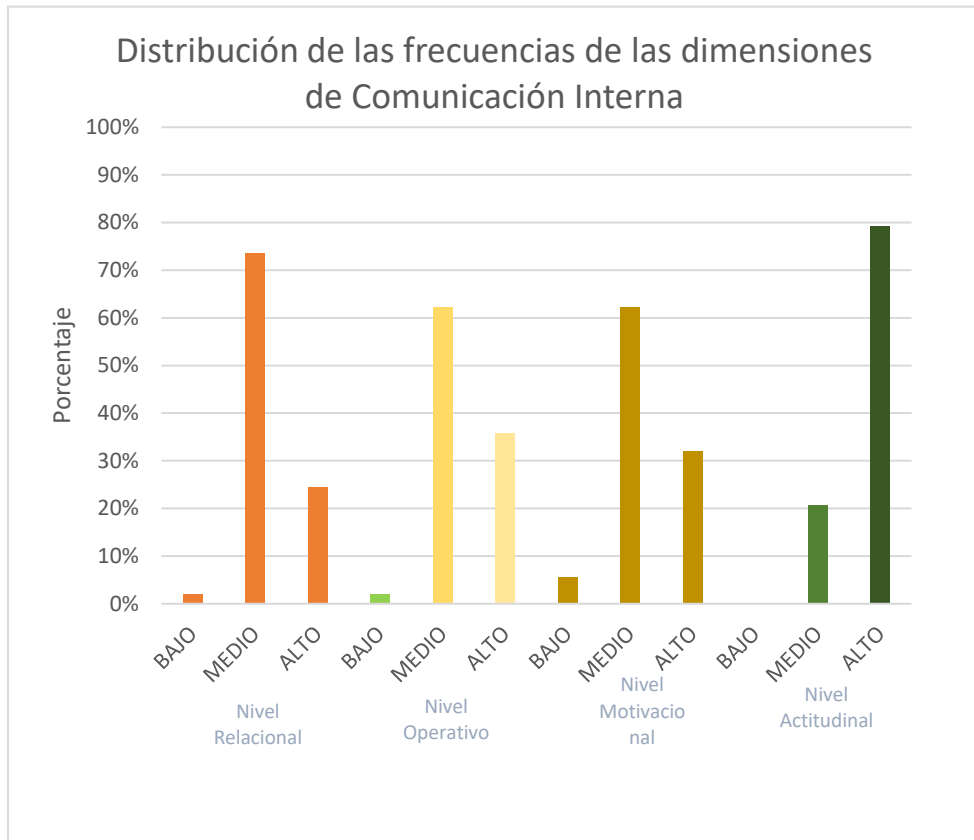
Tabla 3. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de Comunicación Interna

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
DIMENSIÓN: NIVEL RELACIONAL	BAJO	1	1.89%
	MEDIO	39	73.58%
	ALTO	13	24.53%
DIMENSIÓN: NIVEL OPERACIONAL	BAJO	1	1.89%
	MEDIO	33	62.26%
	ALTO	19	35.85%
DIMENSIÓN: NIVEL MOTIVACIONAL	BAJO	3	5.66%
	MEDIO	33	62.26%
	ALTO	17	32.08%
DIMENSIÓN: NIVEL ACTITUDINAL	BAJO	0	0.00%
	MEDIO	11	20.75%
	ALTO	42	79.25%

Nota: base de datos

En el análisis de la Dimensión: Nivel Relacional, se puede observar que el 73.58% de los encuestados están en un nivel medio, el 24.53% en un nivel alto y el 1.89% en un nivel bajo. De la misma manera, la Dimensión: Nivel Operacional, se observa que hay un 62.26% en un nivel medio, un 35.85% en nivel alto y el 1.89% en nivel bajo. También, la Dimensión: Nivel Motivacional, tiene un 62.26% en el nivel medio, 32.08% en el nivel alto y 5.66 en el nivel bajo. Finalmente, en la Dimensión: Nivel Actitudinal se observa que hay un 79.25% en nivel alto, 20.75% en nivel medio y 0% en nivel bajo.

Figura 2. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de Comunicación Interna



4.2. Análisis inferencial

Tabla 4. Dimensiones, puntajes, porcentajes y acumulativos para el Diagrama de Pareto 80/20 de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003-GICA

DIMENSIONES	ACUMULADO	PORCENTAJE	DIMENSIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
Nivel Relacional	772	29.93	Nivel Relacional	772	29.93%	772	29.93%
Nivel Motivacional	602	23.34	Nivel Motivacional	722	28.00%	1494	57.93%
Nivel Operativo	722	28.00	Nivel Operativo	602	23.34%	2096	81.27%
Nivel Actitudinal	483	18.73	Nivel Actitudinal	483	18.73%	2579	100.00%
Totales	2579	100.00					

Nota: base de datos

En la tabla 3, se ingresaron los datos para determinar el Diagrama de Pareto, mismo que determina que es necesario fortalecer los niveles relacional, motivacional y operativo, ya que estos son los que requieren más atención, a diferencia del nivel actitudinal que, según la misma tabla, no requiere de mayor atención.

Figura 3. Diagrama de Pareto 80/20 por dimensiones de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003-GICA

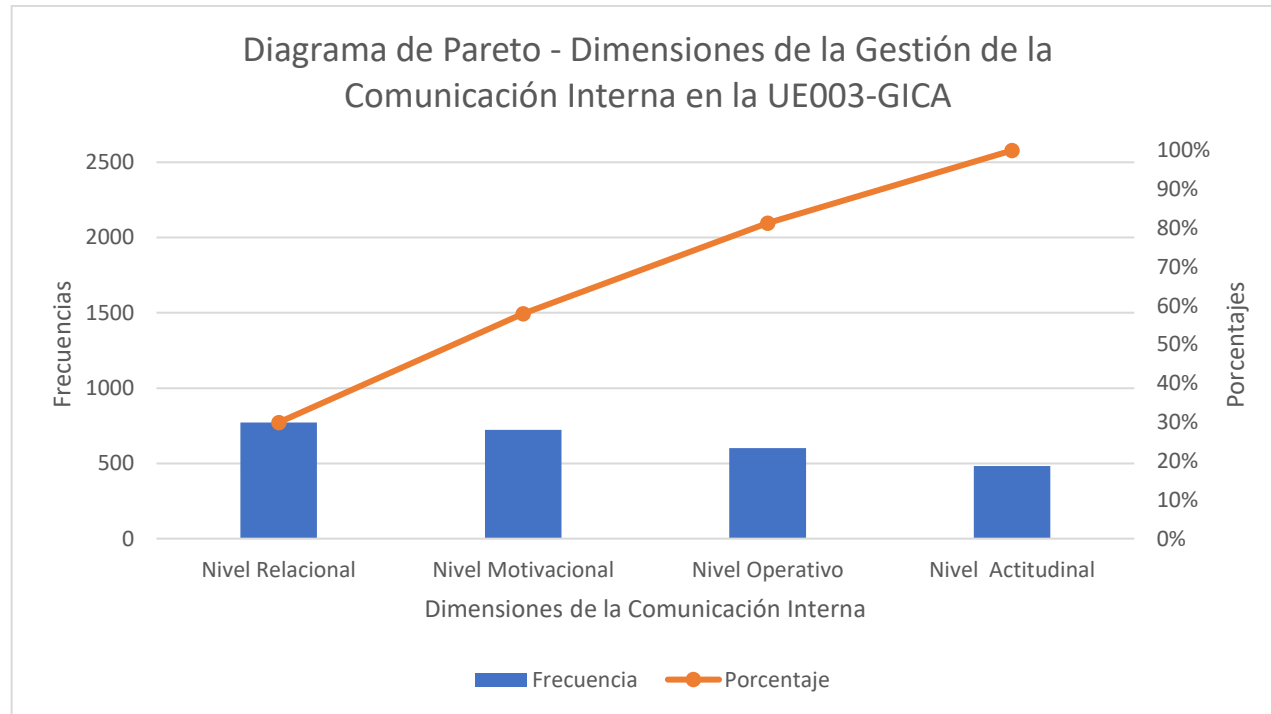


Tabla 5. Indicadores, puntajes, porcentajes y acumulativos para el Diagrama de Pareto 80/20 de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003-GICA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
INDICADOR 01	87	9%	INDICADOR 02	127	13%	127	13%
INDICADOR 02	127	13%	INDICADOR 04	108	11%	235	24%
INDICADOR 03	95	10%	INDICADOR 09	95	10%	330	34%
INDICADOR 04	108	11%	INDICADOR 03	95	10%	425	43%
INDICADOR 05	87	9%	INDICADOR 01	87	9%	512	52%
INDICADOR 06	85	9%	INDICADOR 05	87	9%	599	61%
INDICADOR 07	73	7%	INDICADOR 08	87	9%	685	70%
INDICADOR 08	87	9%	INDICADOR 06	85	9%	770	78%
INDICADOR 09	95	10%	INDICADOR 11	80	8%	850	86%
INDICADOR 10	61	6%	INDICADOR 07	73	7%	923	94%
INDICADOR 11	80	8%	INDICADOR 10	61	6%	984	100%
	984	100%		984	100%		

Base de datos

En la tabla 4, se ingresaron los datos para que el Diagrama de Pareto sea determinado y a diferencia de la tabla anterior, en esta se ha realizado una distinción por indicador, y se llega a determinar que es necesario fortalecer los indicadores 2, 4, 9, 3, 1, 5, 8 y 6. Cabe indicar que, para un mejor y adecuado resultado, se ha promediado la sumatoria del puntaje de las respuestas de los ítems de cada indicador con el número de ítems que conforman cada indicador. Por otro lado, como consecuencia tenemos que coinciden estos resultados con los encontrados en el

Diagrama de Pareto según dimensiones de la Tabla 3. Así se brinda de manera clara una jerarquización de los indicadores que se deben priorizar en la propuesta.

Figura 4. Diagrama de Pareto 80/20 por indicadores de las dimensiones de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003-GICA

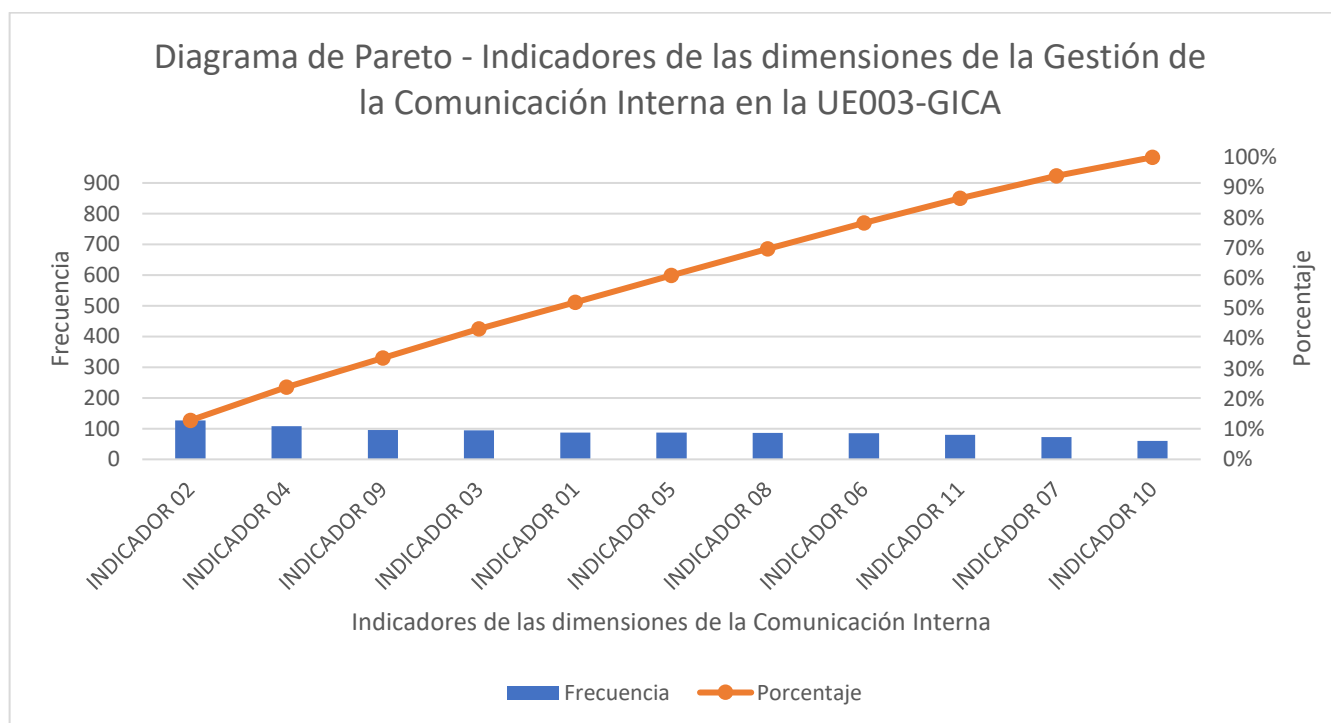


Tabla 6. Ítems, puntajes, porcentajes y acumulativos para el Diagrama de Pareto 80/20 de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003-GICA

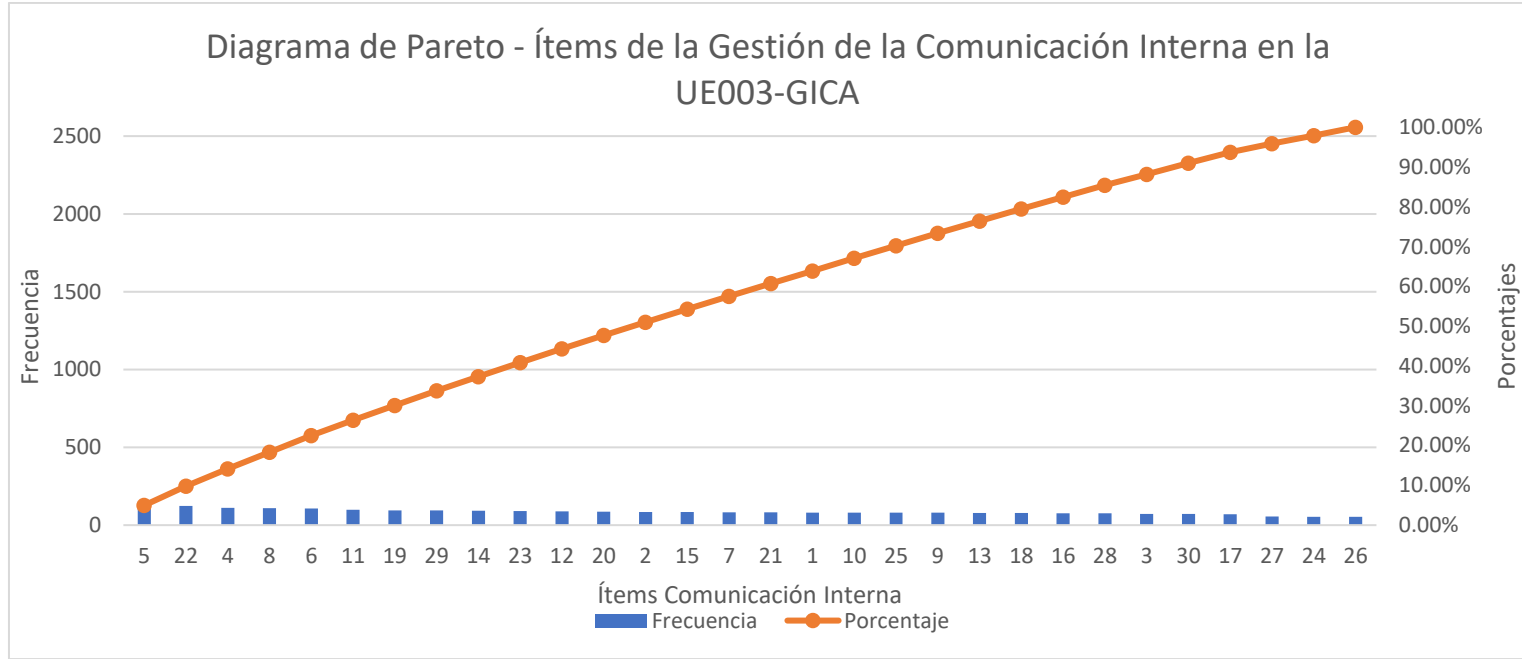
ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
1	81	3.17	5	127	4.97%	127	4.97%
2	85	3.32	22	123	4.81%	250	9.78%
3	71	2.78	4	111	4.34%	361	14.12%
4	111	4.34	8	108	4.22%	469	18.34%
5	127	4.97	6	107	4.18%	576	22.53%
6	107	4.18	11	98	3.83%	674	26.36%
7	82	3.21	19	95	3.72%	769	30.07%
8	108	4.22	29	94	3.68%	863	33.75%
9	80	3.13	14	92	3.60%	955	37.35%
10	81	3.17	23	90	3.52%	1045	40.87%
11	98	3.83	12	88	3.44%	1133	44.31%
12	88	3.44	20	86	3.36%	1219	47.67%
13	78	3.05	2	85	3.32%	1304	51.00%
14	92	3.60	15	85	3.32%	1389	54.32%
15	85	3.32	7	82	3.21%	1471	57.53%
16	76	2.97	21	82	3.21%	1553	60.74%
17	70	2.74	1	81	3.17%	1634	63.90%
18	78	3.05	10	81	3.17%	1715	67.07%
19	95	3.72	25	81	3.17%	1796	70.24%
20	86	3.36	9	80	3.13%	1876	73.37%
21	82	3.21	13	78	3.05%	1954	76.42%
22	123	4.81	18	78	3.05%	2032	79.47%
23	90	3.52	16	76	2.97%	2108	82.44%
24	53	2.07	28	76	2.97%	2184	85.41%

25	81	3.17	3	71	2.78%	2255	88.19%
26	53	2.07	30	71	2.78%	2326	90.97%
27	55	2.15	17	70	2.74%	2396	93.70%
28	76	2.97	27	55	2.15%	2451	95.85%
29	94	3.68	24	53	2.07%	2504	97.93%
30	71	2.78	26	53	2.07%	2557	100.00%
TOTALES	2557	100.00		2557	100.00%		

Nota: base de datos

En la tabla 5, se ingresaron los datos para determinar el Diagrama de Pareto, a diferencia de las tablas 3 y 4, en esta se ha realizado una distinción por ítems, es decir, se determina que es necesario fortalecer los ítems 5, 22, 4, 8, 6, 11, 19, 29, 14, 23, 12, 20, 2, 15, 7, 21, 1, 10, 25, 9, 13 y 18. Con esta información, que es coherente con la encontrada con los Diagramas de Pareto según dimensiones e indicadores, se brinda de manera clara una jerarquización de las acciones que deben proponerse en la Propuesta.

Figura 5. Diagrama de Pareto 80/20 por Ítems de la Gestión de la Comunicación Interna en la UE003-GICA



4.3. Discusión de Resultados

A continuación, con los datos obtenidos se puede precisar la siguiente información:

En primer lugar, se ha determinado que, a pesar de no contar con un plan de comunicación interna y no tener un personal abocado a acciones que su adecuada gestión demandaría, la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental del Ministerio del Ambiente, es percibida por sus trabajadores, de manera general, con un nivel alto. Es decir, existe una mayoría de colaboradores que perciben como adecuadas las dimensiones de la comunicación interna medidas en el presente estudio. Cabe señalar que, como se indica en el marco teórico, esta percepción positiva de la comunicación interna debería significar un fortalecimiento de la operatividad de la institución (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2017).

Por otro lado, la dimensión de nivel actitudinal ha sido la mejor valorada por los colaboradores, y a decir de (Acuña, 2020), la comunicación interna tiene una gran importancia al reforzar el sentimiento de pertenecer a una organización con personalidad y el empeño que los trabajadores dedican a sus actividades para alcanzar las metas propuestas. Esta dimensión ha sido medida en base a cuán involucrados se encuentran con la institución matriz que es el Ministerio del Ambiente y la que los alberga, UE003 – GICA, y se puede notar que sí existe identificación institucional y sentimiento de pertenencia a las mismas, por lo que, en una propuesta, esta dimensión debe ser la que menos acciones necesita para fortalecer; sin embargo, ninguna de estas dimensiones debe ser dejadas de lado en la propuesta de plan de comunicación interna.

En segunda instancia, según el Diagrama de Pareto utilizado para identificar cuál dimensión de la variable estudiada en la presente

investigación necesita tener más atención en una propuesta para gestionar la comunicación interna, el nivel relacional cuenta con una valoración de 73.58% como nivel medio, es decir, que la gran mayoría de los trabajadores de la UE003-GICA no perciben una gestión completa o eficiente de las relaciones, tanto laborales como humanas. Según el Diagrama de Pareto realizado con las dimensiones, donde se obtiene que el nivel relacional es la dimensión que necesita ser más atendida en una propuesta de plan de comunicación interna en la UE003-GICA, hay una coincidencia con los resultados del Diagrama de Pareto 80/20 por indicadores, los cuales son 4 que pertenecen a la dimensión relacional, mismos que están dentro de los 5 indicadores que presentan mayor deficiencia en la gestión de la comunicación interna.

Este hallazgo es punto de partida dentro de la propuesta que se presenta, ya que, como se manifiesta en el libro *Comunicación Interna de Publicaciones Vértice* (2008), la comunicación interna es vital, ya que no puede concebirse la idea de una organización en la que los colaboradores no conozcan qué hacen el resto de sus compañeros, además, no hay cooperación debido a que las personas que integran la organización no conocen las necesidades o sentimientos de los otros, es decir, no hay un relacionamiento entre colaboradores.

En tercer lugar, la siguiente dimensión que necesita ser priorizada en una propuesta para la gestión de la comunicación interna en la institución donde se realizó este trabajo, es el nivel motivacional, mismo que tiene un 62.26% en el nivel medio, lo que quiere decir que la gran mayoría percibe una gestión medianamente satisfactoria. Esto resulta ser un dato que también tiene coherencia con los resultados del Diagrama de Pareto 80/20 por indicadores, donde se identifican los indicadores *Valoración laboral* y *Confianza*, de la dimensión motivacional, como focos de atención para una propuesta de gestión de comunicación interna.

En base a la información anterior, se debe resaltar que, como indica (Bermúdez, 2016), la organización o las instituciones deben establecer como meta una gestión de la comunicación para la mejora del clima laboral, crear sentimiento de pertenencia y motivación en los trabajadores, y no solo en una especie de vehículo informativo de noticias institucionales o del simple quehacer diario. Por otro lado, como se cita en el marco teórico, es eficaz la comunicación interna cuando se motiva un mejor ejercicio profesional de cada trabajador y se busca que todos sientan la satisfacción en su centro laboral, con los encargos propios de sus puestos y sus aportes a la entidad (Comunicación Interna de Publicaciones Vértice, 2008). Entonces, el nivel motivacional es clave en una adecuada gestión de la comunicación interna, y en el diagnóstico realizado en la UE003-GICA, esta dimensión no es completamente gestionada de manera satisfactoria.

Con el Diagrama de Pareto 80/20 de los indicadores, se puede corroborar que el indicador *Valoración laboral* es el tercero en necesitar mayor atención en una propuesta de gestión de la comunicación interna, mismo que pertenece a la dimensión nivel motivacional; dato que nos da luces de las acciones que deben proponerse en la propuesta. Esta característica hallada puede asemejarse con lo encontrado por Acuña (2020), quien indica que la SUNEDU desarrolla una cultura interna que hace énfasis en una comunicación descendente, en una sola dirección, no se valora el aporte que cada colaborador realiza para alcanzar las metas trazadas como institución, pues el liderazgo no es asumido como una oportunidad de colaboración mutua entre jerarquías. Por otro lado, (Lobato, 2018), manifiesta en otro momento que la comunicación interna en los componentes de una organización va a generar una idea de la imagen corporativa en otros públicos, ya que los trabajadores desmotivados, insatisfechos, con conflictos entre compañeros o directivos van a proyectar la personalidad de la

organización, y se debe entender que los malos comentarios, actitudes o mal ejercicio laboral perjudican la reputación de todo el aparato institucional. Tanto Acuña como Lobato, consideran que la desmotivación de los trabajadores puede acarrear problemas para alcanzar los objetivos institucionales, por ende, según el diagnóstico realizado en la UE003-GICA, la propuesta debe buscar atender esta carencia en la gestión de la comunicación interna.

Como cuarto apunte tenemos que, el nivel operativo, es decir, aquella dimensión que gira en el entorno de la facilidad para el intercambio de información entre los colaboradores para la ejecución de sus actividades (Pedraza, 2018), también necesita ser tomada en cuenta en la propuesta de la gestión de la comunicación interna en la institución donde se ha realizado el presente estudio, pues tiene un 62.26% de percepción con nivel medio, al igual que la dimensión motivacional; esto significa que el flujo de comunicación para los procesos o labores de los colaboradores de la UE003-GICA, no satisfacen por completo a la mayoría de ellos. Este resultado podría ser alarmante, pues las entidades que son del Estado tienen una mayor trascendencia en la comunidad, es por eso que la comunicación debe ser manejada con responsabilidad y estrategia (Lobato, 2018).

En quinto lugar, luego de realizar el Diagrama de Pareto 80/20 por ítems, se puede corroborar que el ítem que necesita mayor atención en la elaboración de la propuesta para la gestión de la comunicación interna en la UE003-GICA, es ¿Te reúnes con tus compañeros de trabajo en actividades no laborales?, mismo que pertenece al indicador *Socialización fuera del trabajo* de la dimensión *nivel relacional*, los que son el indicador y la dimensión, respectivamente, con mayor necesidad de atención. Este ítem tuvo como resultado que el 49.1% respondió a la pregunta con A veces y el 45.3% respondió que Nunca y solo el 5.7% manifestó hacerlo siempre. Podemos decir que la mayoría de los trabajadores de la UE003-GICA no comparte

con frecuencia actividades con sus compañeros fuera del horario laboral. Los autores de la comunicación interna coinciden en que es necesaria la integración de los trabajadores de una organización, y no debe limitarse en la frontera laboral, ya que a veces es necesario saber las emociones y sentimientos de los miembros de un centro de trabajo para lograr un equilibrio con el rendimiento y alcance de los objetivos. A decir del libro *Comunicación Interna de Publicaciones Vértice* (2008), no hay cooperación debido a que las personas que integran la organización no conocen las necesidades o sentimientos de los otros.

En esa misma línea, tenemos como sexto alcance que, según el Diagrama de Pareto 80/20, el segundo ítem que más representa una deficiencia en la gestión de esta comunicación es si *¿Has obtenido de la UE003 algún reconocimiento o estímulo por tu desempeño?*, el cual pertenece a la dimensión *nivel motivacional* y al indicador *valoración laboral*, posición que coincide con las de los resultados de los diagramas de Pareto de las dimensiones e indicadores. Es por eso que para la propuesta se toma en cuenta lo que indica (Bermúdez, 2016), que los empleados son para las organizaciones su mayor riqueza.

Finalmente, en séptimo lugar, es necesario indicar qué otros ítems tuvieron mayores respuestas negativas, lo que permitirá proponer acciones específicas que puedan mejorar la gestión de la comunicación interna en la UE003-GICA. Dentro de la dimensión nivel relacional, los colaboradores, en su mayoría indicaron no haber recibido alguna inducción, una acción clave en todo trabajo debe ejecutarse con los nuevos integrantes, pues esto permite saber hacia dónde va la organización, qué espera ella de los colaboradores y todas las herramientas de gestión u organización que faciliten las labores. Además, dentro de la dimensión nivel motivacional, el 60.4% de los sujetos de estudio indicaron que han sentido a veces temor de perder su trabajo y el 9.4% indicó siempre, sumando, se tiene cerca

de la tercera parte de trabajadores han sentido o sienten el temor de perder su trabajo, lo que podría derivar en problemas de estrés, desmotivación y peligro de fuga de talentos.

Con este estudio, la propuesta, como lo indica (Acuña, 2020), contiene un primer análisis que pone en contexto, establece qué cosa se desea lograr, es decir, los objetivos, luego las estrategias que deben contemplar todas las acciones que ayuden a alcanzar esos objetivos y finalmente un instrumento de evaluación de los resultados. El análisis realizado, gracias a los diagramas de Pareto de las dimensiones, indicadores e ítems, permite establecer una dirección sólida a la propuesta y es más fácil poder establecer acciones, debido a la especificidad de los puntos débiles encontrados en la gestión de la comunicación interna de la UE003-GICA.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

PRIMERO: La percepción positiva de la gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 003 – GICA, tiene un nivel alto de 52% y de regular un 48%, a pesar de no contar con un plan de comunicación interna y menos aún con un área o personal dedicado a esta actividad.

SEGUNDO: La dimensión nivel actitudinal es la mejor percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 003 – GICA, misma que tiene un 79.25% de nivel alto en la evaluación.

TERCERO: Gracias al Diagrama de Pareto 80/20 por dimensiones, se pudo identificar que las dimensiones nivel relacional, nivel motivacional y nivel operativo, y en ese orden jerárquico, son las menos gestionadas adecuadamente en la UE003-GICA.

CUARTO: El Diagrama de Pareto 80/20 por indicadores, identificó a la *Socialización fuera del trabajo* como el indicador con más deficiencia, obteniendo el 13% del total de los indicadores.

QUINTO: Gracias al diagnóstico realizado a la gestión de la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA, haciendo uso del Diagrama de Pareto 80/20, se puede realizar una propuesta específica de un Plan de Comunicación Interna, ya que se ha logrado determinar las necesidades de esta variable en la institución estudiada.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, implementar un plan para la gestión de la comunicación interna en base al diagnóstico realizado en este estudio.

SEGUNDO: En un plan para la gestión de la comunicación interna en la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, es necesario tomar en cuenta que la dimensión nivel relacional, la misma que abarca las relaciones laborales y humanas de los miembros de la organización, es la que más deficiencias tiene, y las acciones o estrategias deben apuntar a mejorar las mismas.

TERCERO: Se recomienda promover fortalezas en las dimensiones motivacional y operativa, ya que estas también fueron identificadas con algunas deficiencias. Sin embargo, en un plan para la gestión de la comunicación interna, todas las dimensiones deben ser abarcadas.

CUARTO: Al ser los ítems con mayor percepción negativa reflejada en las respuestas de los trabajadores en el instrumento presentado, la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental debe disponer como acción inmediata, la implementación de una inducción formal a todo colaborador nuevo y alguna estrategia que ayude a disminuir el temor de perder el trabajo.

QUINTO: El presente estudio sirve como guía para implementar estrategias para una adecuada gestión de la comunicación interna, pero su mayor capital radica en el diagnóstico mismo haciendo uso del Diagrama de Pareto, por lo que se recomienda tomar como modelo para otras investigaciones o propuestas ligadas al tema.

REFERENCIAS

- Acuña, M. (2020). *Análisis de la gestión de la Comunicación Interna en una institución del sector público: Caso Sunedu* (Tesis para licenciatura, Universidad de Piura). Repositorio institucional de la Universidad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4743>
- Alard, J., & Monfort, A. (2017). *Plan de Comunicación On y Off en la práctica*. ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=YL02DwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Apoyo Comunicación. (13 de abril de 2021). *APOYO Comunicación expuso en el II Foro de Comunicación Interna*. <https://www.apoyocomunicacion.com/update/estudios/1>
- Bermúdez, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. (Tesis para Máster Universitario en Recursos Humanos, Universidad Pontificia Comillas). Repositorio institucional de la Universidad Pontificia Comillas <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- By CA. (29 de marzo de 2020). *Cómo crear un índice automático en word - 2021*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=gCA8zSdSLFk>
- Capriotti, P. (1998). *La Comunicación Interna. Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo*. http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la Investigación Holística* (1.ª ed.). Universidad Internacional de Ecuador.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (1.ª ed.). Universidad Mayor de San Marcos.

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9 (1) 25-34.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la Administración pública española* (1.ª ed.). Instituto Nacional de Administración Pública.

Crespo, M. (2019). *Diagnóstico de comunicación interna y propuesta de plan de comunicación en la Unidad Educativa Cristiana Verbo* (Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca). Repositorio institucional de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/>. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32926>

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía Fundamental de la Comunicación Interna* (1.ª ed.). Editorial UOC.

Egas, E., & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 39(24), 20.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Fernández, F. (2007). *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana.*

(Tesis doctoral, Universitat Jaume). Repositorio de la Fundación Dialnet <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=6936>

Herranz, J.(1 de enero de 2007). La gestión de la comunicación en las organizaciones no lucrativas como estrategia para normalizar la discapacidad y el ocio . *Comunicación y discapacidades.*

https://www.researchgate.net/publication/28195680_La_gestion_de_la_comunicacion_en_las_organizaciones_no_lucrativas_como_estrategia_para_normalizar_la_discapacidad_y_el_ocio

- Lobato, J. (2018). *La comunicación organizacional (interna y externa) como alternativa para el mejoramiento de las entidades públicas*. (Tesis de especialidad, Universidad Autónoma del Caribe). *Repositorio de la Universidad Autónoma del Caribe*.
<http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/3843/La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20%28interna%20y%20externa%29%20como%20alternativa%20para%20el%20mejoramiento%20de%20las%20entidades%20p%C3%ABlicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio del Ambiente (29 de mayo de 2020). *Plan de Comunicación Interna*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/859961/RD_025-2020_-_PLAN_DE_COMUNICACION_INTERNA.pdf
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*.
ResearchGate
https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309.
<https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Peraza, M. (2018). *Sistema de Gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio CLASS IED*. (Tesis de maestría, Universidad Libre). Repositorio institucional de la Universidad Libre <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15952>
- Posadas, G. (2019). *Propuesta de lineamientos de comunicación interna en un medio de comunicación televisivo para la construcción de cultura corporativa: caso de Panamericana Televisión en el Perú*. (Tesis de maestría, Universidad de Piura). Repositorio institucional de la Universidad de Piura
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3919/MAS_CEO_013.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Publicaciones Vértice. (2008). *Comunicación Interna*. Editorial Vértice.
[https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=copyright
&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Rivera, A. (8 de julio de 2015). *Gestión de la Comunicación Interna, cómo dar el salto de operativo a estratégico*. Cultura, comunicación y clima.
<http://culturacomunicacionyclima.com/e-book-como-dar-el-salto-de-operativo-a-estrategico/>
- Sánchez, K. (2020). *Comunicación interna e identidad corporativa en colaboradores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – Dirección Ejecutiva Ancash, año 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46286/S%c3%a1nchez_OKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solano, R. (02 de Agosto de 2016). *La otra cara del marketing: el cliente interno*. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=DBSomM2XQy4>
- Universidad del Pacífico (2020). *APA (7ma edición) Guía de Citación*. <https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7613363#s-lg-box-24179866>

ANEXOS

Anexo 1. PLAN PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EJECUTORA 003: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL 2022

Un Plan para la gestión de la Comunicación interna en la UE003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, es necesario para fortalecer las relaciones humanas, así como la generación de un ambiente laboral que motive y cree fluidez en el intercambio de información en las labores propias de los colaboradores de la institución; teniendo como referencia el diagnóstico realizado en la tesis “Propuesta de un Plan para la Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima 2021”. Cabe precisar que, si bien es cierto la institución no tiene dentro de su organigrama el área de Comunicación Interna ni Recursos Humanos, el plan que se presenta puede ser participativo y liderado por los comunicadores de las coordinaciones técnicas 1 y 2.

PÚBLICO OBJETIVO:

Primarios: Los trabajadores de

- Coordinación General
- Coordinación Administrativa
- Coordinación Técnica 1
- Coordinación Técnica 2

Secundarios:

- Proveedores
- Dirección General de Residuos Sólidos
- Ministerio del Ambiente

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer, a través de la comunicación interna, las relaciones humanas, así como la generación de un ambiente laboral que motive y cree fluidez en el intercambio de información en las labores propias de los colaboradores de la institución de la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental en el año 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover actividades de integración, laborales y recreativas con la participación de al menos el 75% de los colaboradores de la UE003 - GICA.
- Establecer espacios virtuales y físicos donde la Coordinación General pueda motivar y reconocer el trabajo de los colaboradores de la UE003-GICA.
- Fortalecer el intercambio de información entre áreas para alcanzar objetivos comunes.

SOBRE EL FINANCIAMIENTO

Como se entiende, la UE003 – GICA, por su naturaleza administrativa, no cuenta con un área destinada para la comunicación interna, ni presupuesto, por lo que la mayoría de las acciones que se sugiere, no tienen costo o solo son de coordinaciones. Otras dependerán de gestiones internas y voluntarias.

Finalmente, para el cumplimiento de los objetivos, se han establecido las siguientes estrategias:

**Anexo 2. CARPETA PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA

**CARPETA PARA LA VALIDACIÓN
DE INSTRUMENTOS
DE INVESTIGACIÓN**

AUTOR:

Lic. Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez

TRUJILLO - PERÚ

2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 18 de octubre del 2021.

Señores:

Mg. Lino Christian Ojeda Díaz

Mg. Juan Carlos Matta Fernández

Mg. Francisco Javier Barquero Cornelio

Presente

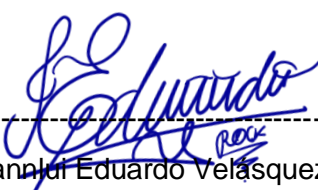
Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que estoy desarrollando la tesis titulada: **Propuesta de un Plan para la Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima 2021**; por lo que conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente.



Lic. Yanqui Eduardo Velásquez Gálvez
DNI N° 43481640

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL – DIMENSIONES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable: COMUNICACIÓN INTERNA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Cuenca & Verazzi (2018) indica que es posible definir a la comunicación interna como al conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización con el fin de crear y mantener buenas relaciones con y entre los miembros de esta, con la finalidad de estar informados, motivados e integrados, al mismo tiempo que contribuyen a alcanzar los objetivos institucionales. En otro momento, el autor indica que la comunicación interna es una gestión planificada, con acciones diseñadas, ejecutadas y medidas.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Nivel Relacional, lo que se desea es crear una relación fluida entre los integrantes y todos los niveles de la organización, haciendo uso de canales adecuados (Pedraza, 2018).

Dimensión 2: Nivel Operativo, se desea facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la entidad para permitir un funcionamiento más ágil y dinámico de las diferentes áreas, y una mejor coordinación entre ellas (Pedraza, 2018).

Dimensión 3: Nivel Motivacional, la meta es motivar la labor de los miembros de la institución para contribuir a la creación de un clima de trabajo agradable, lo que reflejará una mejor calidad del trabajo y en la mejora de la productividad (Pedraza, 2018).

Dimensión 4: Nivel Actitudinal, se debe intentar obtener la aceptación y la integración de los empleados a la filosofía, valores y fines globales de la organización para generar una buena imagen de esta entre sus miembros (Pedraza, 2018).

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Propuesta de un Plan para la Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima 2021

AUTOR: Lic. Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo podría ser la propuesta de un Plan para la mejora de la gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo es la comunicación interna dentro de la Unidad Ejecutora 003 – GICA, Lima 2021?</p> <p>2. ¿Cómo podría ser la propuesta de un Plan para la mejora de la gestión de la Comunicación Interna en</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Proponer un Plan de Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Realizar el diagnóstico sobre cómo es la comunicación interna dentro de la Unidad Ejecutora 003 – GICA.</p> <p>2. Diseñar un Plan para la gestión de la Comunicación Interna de la UE 003 – GICA, en base a las necesidades de comunicación interna encontradas en el</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Es necesario un Plan de Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – GICA</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. No hay una adecuada gestión de la comunicación interna en la UE003-GICA.</p> <p>2. Luego de realizar un diagnóstico y revisar las teorías sobre comunicación interna, se puede proponer un Plan para la gestión de la Comunicación Interna de la UE 003 – GICA</p>	VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			NIVEL RELACIONAL	Involucramiento con las actividades laborales	1,2,3,4	<p>Baja: 30- 49</p> <p>Media: 50 - 69</p> <p>Alta: 70 – 90</p>
				Socialización fuera del trabajo	5	
				Participación en actividades o eventos de la institución	6,7	
				Inducción laboral	8	
			NIVEL OPERATIVO	Comunicación efectiva	9, 10, 11,12	
				Uso de Canales de comunicación	13, 14, 15	
			NIVEL MOTIVACIONAL	Condiciones físicas adecuadas	16, 17	
				Confianza	18, 19	
Valoración laboral	20, 21, 22, 23					
NIVEL ACTITUDINAL	Sentimiento de pertenencia	24, 25, 26, 27				
	Identidad institucional	28, 29, 30				

la Unidad Ejecutora 003 – GICA, en base a las necesidades de comunicación interna encontradas en un diagnóstico y la teoría de la comunicación interna?	diagnóstico y la teoría presentada en este estudio.	que responda a sus necesidades				
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------------------	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica Social - Descriptiva</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Propositiva o Proyectiva</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Para este estudio, participan los directivos, consultores, técnicos, administrativos y personal de servicio de la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental. La población es el conjunto de todas las unidades de análisis y que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el estudio (Carrasco, 2005). Para esta investigación, la población está integrada por 85 colaboradores de la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima, durante el año 2021.</p> <p>MUESTRA: La muestra será aleatoria constituida por 70 colaboradores</p>	<p>Variable: Comunicación interna</p> <p>Técnica: Cuestionario tipo encuesta (virtual)</p> <p>Instrumentos: cuestionario precategORIZADO</p> <p>Autor: Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <p>Para el análisis descriptivo de este estudio, se presentarán tablas y figuras estadísticas, así como su interpretación. Además, para el análisis inferencial, se realizarán pruebas estadísticas para la validación de la hipótesis de la investigación. Se utilizará el programa Microsoft Excel 2019 y el IBM SPSS Statistics 25.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA	Cuenca & Verazzi (2018) indica que es posible definir a la comunicación interna como al conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización con el fin de crear y mantener buenas relaciones con y entre los miembros de esta, con la finalidad de estar informados, motivados e integrados, al mismo tiempo que contribuyen a alcanzar los objetivos institucionales. En otro momento, el autor indica que la comunicación interna es una gestión planificada, con acciones diseñadas, ejecutadas y medidas.	Mide la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación que se desarrolla actualmente en la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental.	NIVEL RELACIONAL	Involucramiento con las actividades laborales	1,2,3,4	Baja: 30 - 49 Media: 50 - 69 Alta: 70 - 90
				Socialización fuera del trabajo	5	
				Participación en actividades o eventos de la institución	6,7	
				Inducción laboral	8	
			NIVEL OPERATIVO	Comunicación efectiva	9, 10, 11,12	
				Uso de Canales de comunicación	13, 14, 15	
			NIVEL MOTIVACIONAL	Condiciones físicas adecuadas	16, 17	
				Confianza	18, 19	
				Valoración laboral	20, 21, 22, 23	
			NIVEL ACTITUDINAL	Sentimiento de pertenencia	24, 25, 26, 27	
				Identidad institucional	28, 29, 30	

CUESTIONARIO

El instrumento utilizado se encuentra alojado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/DX2unw1dNrsh8Zfv9>

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, soy el Lic. Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez, estudiante de maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos; en la actualidad me encuentro realizando una investigación denominada "Propuesta de un Plan para la Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la gestión de la comunicación interna. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un instrumento. De aceptar participar en la investigación, ruego pueda llenar el siguiente cuestionario. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, puede comunicarse con mi persona.

Finalmente, es necesario indicar que la encuesta aplicada es anónima, por lo que se le solicita responderla con total honestidad.

Gracias por su colaboración.

Atte:
Lic. Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez
Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa
Universidad César Vallejo - Sede Trujillo

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez, estudiante de maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Propuesta de un Plan para la Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 – Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la gestión de la comunicación interna. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Finalmente, es necesario indicar que la encuesta aplicada es anónima, por lo que se le solicita responderla con total honestidad

Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez

Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Universidad César Vallejo - Sede Trujillo

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas y responda con total sinceridad. Marque con un aspa (X) sus repuestas según corresponda:

1: Nunca

2: A veces

3: Siempre

N°	PREGUNTA	1	2	3
1	¿Conoces el trabajo que realizan los miembros de otras áreas de la UE003-GICA?			
2	¿Conoces los cargos que ocupan los compañeros de trabajo de otras áreas?			
3	¿Participas en reuniones de trabajo de tu área?			
4	¿Participas en reuniones de trabajo con otras áreas?			
5	¿Te reúnes con tus compañeros de trabajo en actividades no laborales?			
6	¿Has sido invitado a actividades o eventos de la UE003?			
7	Si fuiste invitado o si te invitasen a actividades o eventos de la UE003 ¿Participaste o participarías?			
8	Cuando ingresaste a laborar a la UE003 ¿recibiste una inducción?			
9	¿Es fácil poder transmitir tus ideas o sugerencias a la Alta Dirección?			
10	¿Cuándo solicitas una información o una actividad específica, recibes lo solicitado?			
11	¿Te enteras de quehacer institucional, eventos o actividades de la UE003 en el momento indicado?			
12	¿El flujo de comunicación escrita es el adecuado entre compañeros de trabajo y la alta coordinación?			
13	¿Tienes acceso a todos los canales para comunicarte con los miembros de la UE003?			
14	¿Son suficientes los canales de comunicación (físicos y digitales) que usa la UE003 para informarte de todas las actividades, logros, eventos o comunicados?			
15	¿Usas grupos de Whatsapp para compartir información laboral o enterarte de información institucional con los miembros de otras áreas de la UE003?			

16	¿Consideras adecuado el espacio donde trabajas?			
17	¿La UE003 te brinda los equipos, softwares y herramientas adecuadas para realizar tu trabajo?			
18	¿La UE003 te brinda seguridad ante los riesgos a los que te expones en la realización de tu trabajo?			
19	¿Sientes temor de perder tu empleo?			
20	¿La remuneración que recibes está acorde al mercado laboral actual?			
21	¿Sientes que, en la UE003, tu trabajo es valorado y considerado importante?			
22	¿Has obtenido de la UE003 algún reconocimiento o estímulo por tu desempeño?			
23	¿Has recibido alguna muestra de consideración por parte del equipo de la UE003 en ocasiones especiales (cumpleaños, Día de la Mujer, Día del Trabajo, Navidad, etc.)?			
24	¿Recuerdas el significado de las siglas GICA?			
25	¿Recuerdas los nombres del actual ministro del Ambiente y del viceministro de Gestión Ambiental?			
26	¿Recuerdas el nombre del coordinador general de la UE003?			
27	¿Podrías definir la labor que realiza la UE003?			
28	¿Recuerdas los objetivos Institucionales de la UE003?			
29	¿Recuerdas la Misión y Visión del MINAM?			
30	¿Reconoces los colores institucionales y logo del MINAM y de la UE003?			

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario Sobre Comunicación Interna en la UE003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental
Autor	Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez (2021).
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Trabajadores de la UE003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental con contrato vigente al 27 de noviembre del 2021
Duración	10 minutos aproximadamente
Objetivo	Hacer un diagnóstico de la gestión de la comunicación interna en la UE003: Gestión Integral de la Calidad Ambiental
Descripción	El cuestionario consta de 30 preguntas, fue estructurado bajo una escala Siempre, a veces y nunca
Dimensiones	Dimensión 1: Nivel Relacional, ítems 1-8 Dimensión 2: Nivel Operativo, ítems 9-15 Dimensión 3: Nivel Motivacional, ítems 16-23 Dimensión 4: Nivel Actitudinal, ítems 24-30
Nivel y rango	Dimensiones Bajo [30-49> Medio [50-69> Alto [70-90]
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,863

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UE003-GICA,
2021**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: NIVEL RELACIONAL	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Conoces el trabajo que realizan los miembros de otras áreas de la UE003-GICA?	X		X		X		
2	¿Conoces los cargos que ocupan los compañeros de trabajo de otras áreas?	X		X		X		
3	¿Participas en reuniones de trabajo de tu área?	X		X		X		
4	¿Participas en reuniones de trabajo con otras áreas?	X		X		X		
5	¿Te reúnes con tus compañeros de trabajo en actividades no laborales?	X		X		X		
6	¿Has sido invitado a actividades o eventos de la UE003?	X		X		X		
7	Si fuiste invitado o si te invitasen a actividades o eventos de la UE003 ¿Participaste o participarías?	X		X		X		
8	Cuando ingresaste a laborar a la UE003 ¿recibiste una inducción?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: NIVEL OPERATIVO	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Es fácil poder transmitir tus ideas o sugerencias a la Alta Dirección?	X		X		X		

10	¿Cuándo solicitas una información o una actividad específica, recibes lo solicitado?	x		x		X		
11	¿Te enteras de quehacer institucional, eventos o actividades de la UE003 en el momento indicado?	x		x		x		
12	¿El flujo de comunicación escrita es el adecuado entre compañeros de trabajo y la alta coordinación?	x		x		x		
13	¿Tienes acceso a todos los canales para comunicarte con los miembros de la UE003?	x		x		x		
14	¿Son suficientes los canales de comunicación (físicos y digitales) que usa la UE003 para informarte de todas las actividades, logros, eventos o comunicados?	x		x		X		
15	¿Usas grupos de Whatsapp para compartir información laboral o enterarte de información institucional con los miembros de otras áreas de la UE003?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3: NIVEL MOTIVACIONAL	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Consideras adecuado el espacio donde trabajas?	x		x		X		
17	¿La UE003 te brinda los equipos, softwares y herramientas adecuadas para realizar tu trabajo?	X		x		x		
18	¿La UE003 te brinda seguridad ante los riesgos a los que te expones en la realización de tu trabajo?	x		x		X		
19	¿Sientes temor de perder tu empleo?	X		x		x		
20	¿La remuneración que recibes está acorde al mercado laboral actual?	x		x		X		
21	¿Sientes que, en la UE003, tu trabajo es valorado y considerado importante?	x		x		X		

22	¿Has obtenido de la UE003 algún reconocimiento o estímulo por tu desempeño?	X		x		x		
23	¿Has recibido alguna muestra de consideración por parte del equipo de la UE003 en ocasiones especiales (cumpleaños, Día de la Mujer, Día del Trabajo, Navidad, etc.)?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4: NIVEL ACTITUDINAL	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
24	¿Recuerdas el significado de las siglas GICA?	X		x		x		
25	¿Recuerdas los nombres del actual ministro del Ambiente y del viceministro de Gestión Ambiental?	x		x		X		
26	¿Recuerdas el nombre del coordinador general de la UE003?	X		x		x		
27	¿Podrías definir la labor que realiza la UE003?	x		x		x		
28	¿Recuerdas los objetivos Institucionales de la UE003?	x		x		X		
29	¿Recuerdas la Misión y Visión del MINAM?	X		x		x		
30	¿Reconoces los colores institucionales y logo del MINAM y de la UE003?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: OJEDA DÍAZ LINO CHRISTIAN

DNI: 41370113

Código Orcid: 0000-0002-0924-6600

Especialidad del validador: Comunicador Social

Trujillo 18 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



Mg. OJEDA DÍAZ LINO CHRISTIAN

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Carlos Matta Fernández

DNI: 71082861

Código Orcid: 0000-0002-9162-4649

Especialidad del validador: Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Trujillo 18 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jomf', with a long horizontal stroke extending to the right.

Mg. JUAN CARLOS MATTA FERNÁNDEZ

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Barquero Cornelio Francisco Javier

DNI: 40379695

Código Orcid: 0000-0001-6214-0381

Especialidad del validador: Comunicador Social

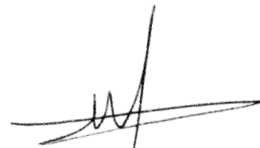
Trujillo, 18 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



Mg. FRANCISCO JAVIER BARQUERO CORNELIO
CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach - Cuestionario Gestión de la Comunicación en la UE003:

Gestión Integral de la Calidad Ambiental

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30
1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3
2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	2
4	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	1	3
6	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	1	3
7	3	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2
8	3	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2
9	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	1	1
11	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2
13	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2
14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
15	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	15

Índice de validez de contenido de V de Aiken

N°	enunciado / ítems	Aiken ítem	Decisión Aiken
item1	¿Conoces el trabajo que realizan los miembros de otras áreas de la UE003-GICA?	1.0	válido
item2	¿Conoces los cargos que ocupan los compañeros de trabajo de otras áreas?	1.0	válido
item3	¿Participas en reuniones de trabajo de tu área?	1.0	válido
item4	¿Participas en reuniones de trabajo con otras áreas?	1.0	válido
item5	¿Te reúnes con tus compañeros de trabajo en actividades no laborales?	1.0	válido
item6	¿Has sido invitado a actividades o eventos de la UE003?	1.0	válido
item7	Si fuiste invitado o si te invitasen a actividades o eventos de la UE003 ¿Participaste o participarías?	1.0	válido
item8	Cuando ingresaste a laborar a la UE003 ¿recibiste una inducción?	1.0	válido
item9	¿Es fácil poder transmitir tus ideas o sugerencias a la Alta Dirección?	1.0	válido
item10	¿Cuándo solicitas una información o una actividad específica, recibes lo solicitado?	1.0	válido
item11	¿Te enteras de quehacer institucional, eventos o actividades de la UE003 en el momento indicado?	1.0	válido
item12	¿El flujo de comunicación escrita es el adecuado entre compañeros de trabajo y la alta coordinación?	1.0	válido
item13	¿Tienes acceso a todos los canales para comunicarte con los miembros de la UE003?	1.0	válido
item14	¿Son suficientes los canales de comunicación (físicos y digitales) que usa la UE003 para informarte de todas las actividades, logros, eventos o comunicados?	1.0	válido
item15	¿Usas grupos de Whatsapp para compartir información laboral o enterarte de información institucional con los miembros de otras áreas de la UE003?	1.0	válido
item16	¿Consideras adecuado el espacio donde trabajas?	1.0	válido
item17	¿La UE003 te brinda los equipos, softwares y herramientas adecuadas para realizar tu trabajo?	1.0	válido
item18	¿La UE003 te brinda seguridad ante los riesgos a los que te expones en la realización de tu trabajo?	1.0	válido
item19	¿Sientes temor de perder tu empleo?	1.0	válido
item20	¿La remuneración que recibes está acorde al mercado laboral actual?	1.0	válido
item 21	¿Sientes que, en la UE003, tu trabajo es valorado y considerado importante?	1.0	válido
Item22	¿Has obtenido de la UE003 algún reconocimiento o estímulo por tu desempeño?	1.0	válido
Item23	¿Has recibido alguna muestra de consideración por parte del equipo de la UE003 en ocasiones especiales (cumpleaños, Día de la Mujer, Día del Trabajo, Navidad, etc.)?	1.0	válido
Item24	¿Recuerdas el significado de las siglas GICA?	1.0	válido
Item25	¿Recuerdas los nombres del actual ministro del Ambiente y del viceministro de Gestión Ambiental?	1.0	válido

Item26	¿Recuerdas el nombre del coordinador general de la UE003?	1.0	válido
Item27	¿Podrías definir la labor que realiza la UE003?	1.0	válido
Item28	¿Recuerdas los objetivos Institucionales de la UE003?	1.0	válido
Item29	¿Recuerdas la Misión y Visión del MINAM?	1.0	válido
Item30	¿Reconoces los colores institucionales y logo del MINAM y de la UE003?	1.0	válido

V AIKEN INSTRUMENTO

1.0

válido

RE: URGENTE: APOYO CON LLENADO DE CUESTIONARIO UE003

De Luis Sáenz Jara <lsaenz@gica.gob.pe>
Destinatario <yvelasquez@gica.gob.pe>, <ue003@gica.gob.pe>
Cc <jpillco@gica.gob.pe>
Fecha 2021-11-22 12:48

Estimados Amigos:

Favor de atender la solicitud del colaborador Yannlui Velásquez referente al llenado del cuestionario que se les a adjuntado.

Gracias adelantadas por su atención.

Atentamente,

Luis Ernesto Sáenz Jara | Coordinador General | Unidad Ejecutora 003 Gestión Integral de la Calidad Ambiental

T: +(51) 221-7898 | Anexo 131 | Celular: 961091129

E: lsaenz@gica.gob.pe | www.gica.gob.pe

D: Calle Francisco de Zela 2673, Lince, Lima - Perú.

Considere el ambiente antes de imprimir este email | Siempre que sea posible imprima al reverso de la hoja

-----Mensaje original-----

De: yvelasquez@gica.gob.pe <yvelasquez@gica.gob.pe>

Enviado el: sábado, 20 de noviembre de 2021 15:38

Para: ue003@gica.gob.pe

CC: jpillco@gica.gob.pe; lsaenz@gica.gob.pe

Asunto: URGENTE: APOYO CON LLENADO DE CUESTIONARIO UE003

Estimados compañeros de la Unidad Ejecutora 003:

Reciban mi cordial saludo. Ya que muchos no me conocen, me presento ante ustedes, soy el Lic. Yannlui Eduardo Velásquez Gálvez, Consultor en Comunicación para el apoyo de la implementación del Plan de Comunicación del Programa 02.

El motivo de este mensaje es para solicitar su apoyo con el llenado de una encuesta, misma que forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos; en la actualidad me encuentro realizando una investigación denominada "Propuesta de un Plan para la Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Ejecutora 003 - Gestión Integral de la Calidad Ambiental, Lima 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la gestión de la comunicación interna.

Ruego puedan llenar el cuestionario alojado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/Ehm1as3cgF3pu2Sm9>