



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**Apreciación de la comunicación interna durante la primera ola
de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso
de la República del Perú, 2021.**

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

AUTOR:

Guillen Garcia, Roberto Miguel (ORCID: [0000-0002-3762-4496](https://orcid.org/0000-0002-3762-4496))

ASESOR:

Dr. Medrano Carbajal, Adolfo Manuel (ORCID: [0000-0003-3167-967X](https://orcid.org/0000-0003-3167-967X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA:

“A mi recordada abuela Maura que hoy me mira desde el cielo, a mi abuela Elsa que me da tiernamente su bendición, a mis padres Pedro y Julissa que confiaron siempre en mí, a mi amada esposa Shirley por ser mi apoyo incondicional y a mis adorados hijos Almendra y Roberto por ser mi mayor motivación para concluir satisfactoriamente el presente trabajo”.

AGRADECIMIENTO:

“A Dios, siempre a él, por colocar a personas especiales en mi camino como lo son mis maestros de escuela, universidad y de la vida misma. Gracias maestros”.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variable y operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	18

3.6.	Métodos de análisis de datos.....	19
3.7.	Aspectos éticos.....	20
IV.	RESULTADOS.....	21
V.	DISCUSIÓN.....	34
VI.	CONCLUSIONES.....	39
VII.	RECOMENDACIONES.....	41
	REFERENCIAS.....	43
	ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N ° 1 - Población.....	14
Tabla N ° 2 - Muestra.....	15
Tabla N ° 3 - Validación de expertos.....	16
Tabla N ° 4 - Resultado de Alfa de Cronbach.....	17
Tabla N ° 5 - Ficha técnica.....	18
Tabla N ° 6 - Resultados ítem 1.....	22
Tabla N ° 7 - Resultados ítem 2.....	23
Tabla N ° 8 - Resultados ítem 3.....	24
Tabla N ° 9 - Resultados ítem 4.....	25
Tabla N ° 10 - Resultados ítem 5.....	26
Tabla N ° 11 - Resultados ítem 6.....	27
Tabla N ° 12 - Resultados ítem 7.....	28
Tabla N ° 13 - Resultados ítem 8.....	29
Tabla N ° 14 - Resultados ítem 9.....	30
Tabla N ° 15 - Resultados ítem 10.....	31
Tabla N ° 16 - Resultados ítem 11.....	32
Tabla N ° 17 - Resultados ítem 12.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N ° 1 - Resultados ítem 1.....	22
Figura N ° 2 - Resultados ítem 2.....	23
Figura N ° 3 - Resultados ítem 3.....	24
Figura N ° 4 - Resultados ítem 4.....	25
Figura N ° 5 - Resultados ítem 5.....	26
Figura N ° 6 - Resultados ítem 6.....	27
Figura N ° 7 - Resultados ítem 7.....	28
Figura N ° 8 - Resultados ítem 8.....	29
Figura N ° 9 - Resultados ítem 9.....	30
Figura N ° 10 - Resultados ítem 10.....	31
Figura N ° 11 - Resultados ítem 11.....	32
Figura N ° 12 - Resultados ítem 12.....	33

RESUMEN

La presente investigación titulada “Apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021”, tuvo como objetivo general conocer el nivel de apreciación de la comunicación interna que tenían los trabajadores del Congreso de la República del Perú, durante la primera ola de la pandemia del Covid 19.

La investigación fue de tipo aplicada, desarrollada en un enfoque cuantitativo, es diseño no experimental; descriptivo simple y de cohorte transversal. Para la recaudación de información, se usó la técnica de la encuesta, la misma que fue aplicada a la muestra conformada por 347 trabajadores del Congreso de la República del Perú, a través de una ficha de cuestionario tipo Likert, realizada por el autor de la presente investigación, esta constó de doce preguntas que abordaban el tema de la comunicación interna del Congreso de la República del Perú, en el contexto de durante la primera ola de la pandemia del Covid 19.

Los resultados mostraron que el 80% de trabajadores, confía en los mensajes que se les difunde, también se pudo observar que, el 74% de encuestados, considera que estos mensajes contienen un alto nivel de credibilidad, también se pudo observar que, el 80% considera que existe un adecuado clima laboral.

Por lo tanto, se concluye que, el nivel de apreciación de la comunicación interna que está compuesta por las dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, es alto. Mediante ello, se evidencia que, los trabajadores del Congreso, reconocen, legitiman, confían y sobre todo, aceptan los mensajes que emite el área de recursos humanos en su gran mayoría.

Palabras Clave: comunicación interna, comunicación organizacional, descendente, ascendente, horizontal.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Appreciation of internal communication during the first wave of the Covid 19 pandemic in workers of the Congress of the Republic of Peru, 2021", had as a general objective to know the level of appreciation of internal communication that the workers of the Congress of the Republic of Peru, during the first wave of the Covid 19 pandemic.

The research was of an applied type, developed in a quantitative approach, it is non-experimental design; simple descriptive and cross-sectional cohort. To collect information, the survey technique was used, which was applied to the sample made up of 347 workers from the Congress of the Republic of Peru, through a Likert-type questionnaire, carried out by the author of the survey. This research consisted of twelve questions that addressed the issue of internal communication of the Congress of the Republic of Peru, in the context of during the first wave of the Covid 19 pandemic.

The results showed that 80% of workers trust the messages that are disseminated to them, it could also be observed that 74% of respondents consider that these messages contain a high level of credibility, it was also observed that 80 % consider that there is an adequate work environment.

Therefore, it is concluded that the level of appreciation of internal communication, which is composed of the dimensions: descending communication, ascending communication and horizontal communication, is high. Through this, it is evident that the workers in Congress recognize, legitimize, trust and above all, accept the messages that the vast majority of the human resources area emits.

Keywords: internal communication, organizational communication, descending, ascending, horizontal.

I. INTRODUCCIÓN

Con la incorporación de las nuevas tecnologías a nivel mundial y el evidente auge de las redes sociales, inevitablemente se está propiciando nuevas maneras de comunicarse, no todas son eficaces, pero la mayoría lo que pretende es que la comunicación sea más fácil y sencilla para todos.

La nueva “normalidad” a causa de la pandemia del Covid 19, ha originado muchos cambios en la sociedad peruana en los diferentes ámbitos en los que esta se desenvuelve. Por ello, la comunicación interna, en las empresas de índole privado, así como en las instituciones públicas, se ha convertido en el área más importante de estas entidades, pues de ello depende el éxito y cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

Este estudio se enfocó básicamente en la comunicación interna del parlamento peruano (2021), esto debido a que las nuevas formas de interactuar entre los trabajadores y el área de recursos humanos, eran relativamente acciones piloto que posteriormente se fueron estableciendo como canales funcionales frente al escenario de la pandemia del Covid 19. Sin embargo, la comunicación interna en esta institución mostraba dificultades y no lograba los objetivos, en el contexto de la primera ola de la emergencia sanitaria a nivel nacional, registrándose altos índices de contagios de los trabajadores y lamentables decesos, lo cual evidenció posibles problemas comunicacionales, dando origen a la presente investigación.

Por consiguiente, se expone el **problema de investigación**, el cual radica en: ¿Cuál es el nivel de apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021? Asimismo, se tienen como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de apreciación de la comunicación descendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021?, ¿Cuál es el nivel de apreciación de la comunicación ascendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021? Y finalmente, ¿Cuál es el nivel de apreciación de la comunicación horizontal durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021?

Este estudio tuvo como **justificación teórica**, en la necesidad de contextualizar y actualizar nuevos términos e ideas con respecto a la comunicación interna, ya que esta se encuentra actualmente en un proceso de adaptación dentro de la institución, debido a la pandemia del Covid 19.

Asimismo, la investigación tuvo una **justificación práctica**, ya que la comunicación interna tentativamente se puede volver un asesor estratégico, siempre y cuando escuche realmente las verdaderas necesidades de las diferentes áreas, te da mucho campo de acción, buscando siempre la motivación, generando compromiso de los trabajadores y resuelve temas concretos en cuanto a lo institucional.

Además, esta investigación también tuvo una **justificación metodológica** porque los instrumentos de las técnicas aplicadas para recopilar la información, fueron de carácter original para el tema que se ha tratado, por lo que esta metodología será de gran importancia para los futuros investigadores.

De acuerdo a lo planteado, se presenta el **objetivo general**; conocer el nivel apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021. Asimismo, se tuvo como **objetivos específicos**: Conocer el nivel apreciación de la comunicación descendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021. Conocer el nivel de apreciación de la comunicación ascendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021. Y finalmente, conocer el nivel de apreciación de la comunicación horizontal durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha utilizado los estudios internacionales de:

Ruck (2012), en su artículo llamado "Valuing internal communication; management and employee perspectives (EEUU)", su publicación tuvo como objetivo revisar conceptos relacionados con las necesidades de los empleados en cuanto a contenido de comunicación interna y concluyó que la teoría se puede ampliar para incluir el compromiso organizacional y propone un nuevo modelo de respuesta a las preguntas de los empleados.

Mazzei (2010), en su artículo llamado "Promoting active communication behaviours through internal communication (EEUU)", su propósito era proponer una definición de comunicación interna basada en recursos intangibles en lugar de límites organizacionales y concluyó que las empresas que aparecen en este documento muestran una gran conciencia de cómo los recursos intangibles, como los conocimientos de los empleados y su actitud, contribuyen al éxito de la empresa y buscan promover comportamientos de comunicación activa entre los empleados.

Moret y Arcila (2009), en su artículo llamado "Internal Communication and Culture in Organizations: Case of Grupo FISA (España)", este artículo intentó confrontar la comunicación formal frente a la comunicativa informal, para determinar cómo sienten los trabajadores los mensajes de los objetivos, misiones, funciones, actividades y problemática de la organización o el uso que hacen de ellos y su conclusión fue que la comunicación interna tiene relación con el ámbito cultural y que la identificación de la organización se refiere al comportamiento y se hace visible a través de la oralidad de las dos.

Welch y Jackson (2007), en su artículo llamado "Rethinking internal communication: a stakeholder approach (EEUU)". Tuvieron como objetivo ayudar a las organizaciones a mejorar la comunicación interna proponiendo teoría con potencial para mejorar la práctica. Diseño, metodología y enfoque, para contrarrestar la tendencia a tratar a los empleados como un "público único unidimensional", finalmente concluyeron que la comunicación interna introduce el concepto de comunicación corporativa interna, ya que concierne a todos los empleados.

Bartels (2006), escribió la tesis titulada “Organizational identification and communication: employees’ evaluations of internal communication and its effect on identification at different organizational levels”, tuvo como objetivo desarrollar la identificación organizacional durante una fusión, por ello realizó un estudio de caso cuasi-experimental sobre una fusión pendiente de la policía organizaciones. La investigación se realizó entre empleados que serían directamente involucrados en la fusión y entre los empleados indirectamente involucrados, El trabajo concluye que las variables de comunicación parecen tener más efecto en las identidades de orden inferior, mientras que las variables externas tienen una conexión más fuerte con identidades de orden superior.

En el ámbito nacional, se ha utilizado los estudios de:

Valdivia (2020), quien escribió la tesis titulada “El rol de la comunicación interna en la construcción de una cultura de cuidado al paciente en dos hospitales del Minsa: Hospital San Bartolomé y Hospital Regional del Cusco”, cuyo estudio tuvo como fin, evidenciar la relevancia de la comunicación interna para orientar una cultura del cuidado de pacientes en los hospitales antes mencionados. Finalmente, llegó a la conclusión de que existe una predisposición a llevar a cabo y fomentar una verdadera cultura con respecto al cuidado, desde de los funcionarios, directiva y el personal en general; sin embargo, no se logró identificar el cuidado como cultura, ya que no se identificó un patrón de conducta que se repitiera.

Castillo (2020), escribió la tesis titulada “Influencia de la comunicación interna en la identidad corporativa en trabajadores administrativos de la red Asistencial Ancash de EsSalud, Chimbote, 2019”, concluyendo el objetivo propuesto, identificando cómo influía la variable en la identidad con la institución en los trabajadores del área administrativa de la mencionada red.

Gavancho (2019), escribió la tesis que tiene por título; “La comunicación interna en perspectiva de funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, primer bimestre 2019”, teniendo como objetivo determinar cómo la comunicación interna, desde el lado de los funcionarios, se diferencia de la perspectiva de los colaboradores en la Municipalidad distrital de

Punta Negra, lo cual pudo concluir la existencia de importantes diferencias para las muestras de estudio.

Untiveros (2017), escribió la tesis que lleva de título “La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman”, él buscaba identificar la influencia originada por la evolución de la valorización y ventajas para la organización, por ello concluyó que la comunicación interna permite más intervención de los empleados que finalmente conllevan a cosechar impactos positivos y beneficios para la dotación de valor y gestión estratégica en las instituciones.

Delgado y Núñez (2015), escribieron “El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú”, teniendo como objetivo determinar el estado de la comunicación interna mientras se daba del proceso de modificaciones en el que estaba la empresa y clarificar las dificultades, especialmente a las zonas más alejadas. Finalmente, concluyó con la recomendación de los autores, que se debía implementar un plan que permita regular esas grandes distancias comunicacionales encontradas, esencialmente en liderazgo para las gerencias, ya que es imposible aislar las aptitudes comunicacionales con las que debe tener un liderazgo orientado, pues esta herramienta se torna clave para cualquier gestión.

Vargas (2015), escribió la tesis titulada “Comunicación interna en la biblioteca de la Universidad del Pacífico”, su estudio tenía como objetivo distinguir los procesos de la comunicación interna que se daba en la biblioteca, para lo cual hizo una investigación de tipo descriptiva y sus resultados arrojaron que las prácticas de comunicación interna se centraban en su mayoría, en actividades de tipo descendente, lo cual reflejaba la ausencia de canales y medios que incentiven la retroalimentación e implicancia del personal con las mejoras en la Biblioteca.

A continuación, algunas teorías relacionadas a nuestra variable comunicación interna, como lo son la comunicación organizacional, la comunicación corporativa y la comunicación interna, las cuales conceptualizarlas, ayudaron con la presente investigación.

Saladrigas (2005), nos dice que la comunicación organizacional se determina como una disciplina muy joven y tiene pilares tanto conceptuales así como teóricos, en la Psicología Social, la Sociología y las Ciencias basadas en la Administración, por eso se presenta mediante enfoques globales, psicológicos, mecánicos, críticos, probabilísticos y de interpretación.

En la actualidad se pueden visualizar nuevas formas de interpretar las llamadas tendencias, para su estudio, así también aparecen en el campo de la Comunicación Social.

Según Mínguez (2019), nos dice básicamente, que la comunicación corporativa no cuenta con una terminológica de reputación o la llamada identidad e imagen. Sin embargo, la identidad habla de una personalidad netamente corporativa, en otras palabras, esas características particulares que distinguen a las instituciones; siendo la imagen corporativa, un conjunto de significados que el público asocia a una organización; mientras la reputación básicamente, es la comparación con el otro y con el estereotipo de la excelencia.

Hellriegel y Slocum (2005), puntualizan la comunicación interna como la transmisión y recepción de ideas, pensamientos, sentimientos y emociones, dándole uso a varios medios de difusión a lo que va generando una respuesta.

El soporte teórico de la variable **comunicación interna**, fue encontrada en Fernández Collado (1999), que nos dice que la comunicación interna viene a ser todas las actividades que realiza una empresa u organización para la generación buenas relaciones entre sus colaboradores con el uso de distintos medios de comunicacionales con el fin de informarlos, integrarlos y motivarlos para contribuir con su trabajo a los objetivos y metas organizacionales.

La variable se asocia al concepto de **comunicación organizacional**, según Katz y Kahn (1965), nos dicen que es como el flujo informativo, dándole mayor relevancia a los mensajes que se dan en una organización como resultado de la información que circula dentro de la misma, es hablar de una comunicación interna, sin tomar en cuenta el entorno.

En el mismo año Zelko y Dance (1965) agregaron elementos como el concepto de comunicación externa, de tal manera, que se logra percibir la comunicación

descendente, ascendente y la horizontal como la comunicación interna, así como la comunicación externa están las relaciones públicas, ventas y la publicidad.

Con el objetivo de lograr el análisis de los beneficios y usos de la comunicación interna, se presentan las dimensiones de la variable; la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal.

Según Keith Davis y John W. Newstrom (2003), la definición de **comunicación descendente** refiere al flujo de información que viene desde niveles superiores hacia los niveles inferiores.

También decían que lo importante para una adecuada comunicación, no está solo en emplear colores y audiovisuales, sino en un personal con sensibilidad y honestidad, con mensajes claros, concisos y veraces. Por ello, necesita de cuatro pilares básicos.

Para que la información sea admitida, nos dicen Davis y Newstrom, se debe contar con factores como; la legitimidad, que es reconocida de parte del emisor para enviar el mensaje, la competencia, que es percibida por el emisor en relación con el tema, la confianza, esta debe darse en el emisor como líder y persona, la credibilidad, se percibe del mensaje, la aceptación, de los objetivos e indicaciones y por último el poder, para imponerse y aplicar directa o indirectamente las sanciones o correctivos.

La **comunicación ascendente**, nos dice Keith Davis (2003), representa el flujo informativo que va de niveles inferiores hacia los superiores o de altos mandos creando un clima laboral, dando sensación de accesibilidad y participación. Davis explica que, usando preguntas abiertas en las reuniones con los colaboradores, representaría una buena manera de demostrar interés y la opción de recibir información adicional y valiosa. Este saber escuchar permitirá que los colaboradores entiendan mejor el mensaje emocional que requiere hacer llegar el emisor.

En la actualidad vislumbra una nueva forma de comunicación interna: se trata de la **comunicación horizontal**. Según Keith Davis y John W. Newstrom (2003), esta permite la anulación de jerarquías, feedback y fortalecimiento de

relaciones laborales, también señalan que la comunicación horizontal sigue las líneas rectas de un organigrama y produce el intercambio de información pertinente entre los trabajadores. Esto le da más naturalidad y efectividad entre los colaboradores y jefes.

Es importante mencionar al feedback, que ese flujo, respuesta o reacción entre receptor y emisor. Este flujo debe ser siempre importante en el proceso de la comunicación y debe aplicarse para que el mensaje cumpla su función. La relevancia del feedback, es que ambas partes se comprendan. Que se emita el mensaje, se entienda y que comunique de manera efectiva. Por otra parte, el feedback cumple una función como método de control, porque lo que busca es que las partes asimilen y socialicen la estructura organizativa, mimeticen las indicaciones e instrucciones, siempre en búsqueda de objetivos de cada institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

La presente investigación fue de tipo aplicada, debido a que buscaba resolver un problema en un corto tiempo. Además, actuó como soporte de la actividad, en este caso de la comunicación interna de la institución pública llamada Congreso de la República del Perú.

Murillo (2008), nos dice que la investigación aplicada, tiene la característica de buscar la aplicación de los conocimientos adquiridos. También explica que los resultados darán finalmente una manera organizada y sistemática de conocer la realidad.

Este estudio se desarrolló en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple. Conforme a lo que señala Ángeles (2015), el enfoque cuantitativo es el estudio lógico que busca respuestas a un determinado problema e incluye una hipótesis, además de las variables cuantificables, usando instrumentos de recopilación y análisis estandarizados, menciones numéricas y datos estadísticos.

3.1.2. Diseño de Investigación:

Fue no experimental descriptivo de corte transversal. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos explican que, durante el proceso de la investigación no experimental, la variable no se manipula, sólo se observa, con el fin de realizar una descripción de los datos que se obtengan según la utilización del instrumento. Además, en este tipo de diseño, se recopila información (datos) en un momento único. Se recolectaron datos en un solo momento, se describió y analizó la variable.

3.2. Variables y operacionalización:

3.2.1. Variable: Comunicación interna.

Definición conceptual: La comunicación interna es la comunicación dirigida al trabajador, esta se da para proporcionar respuestas a las necesidades de las organizaciones o instituciones, para motivar a un equipo de trabajo.

Ante ello, Fernández Collado (1999) nos dice que:

La comunicación interna vienen a ser las actividades realizadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros con el uso de distintos medios de comunicación con el fin de informarlos, integrarlos y motivarlos para contribuir con su trabajo a los objetivos organizacionales. (p. 87)

3.2.2. Operacionalización:

La variable comunicación interna, en cuanto a su organización, se presenta en tres (3) dimensiones, las mismas que son conformadas por un total de doce (12) indicadores.

(Anexo 1)

3.3. Población y muestra:

La población que se utilizó en esta investigación fue finita, pues estuvo enfocada en los trabajadores del parlamento peruano en el periodo de la primera ola de la pandemia.

3.3.1. Población:

Barducido (2017), nos define que la población viene a ser el objeto de estudio que está compuesto por un grupo delimitado, estas guardan similitudes y ciertas características en común.

En tal sentido, la población con la que se realizó esta investigación; fueron 3567 entre hombres y mujeres trabajadores de cualquier modalidad de

contrato o régimen de la institución pública denominada Congreso de la República del Perú.

Tabla N° 1: Población

Población
3567 trabajadores

Se identificará mediante los criterios siguientes:

Criterios de inclusión:

- ✓ Trabajadores del Congreso de la República.
- ✓ Ambos sexos.
- ✓ Todas las modalidades de contrato.

Criterios de exclusión:

- ✓ Congresistas de la República del Perú.

3.3.2. Muestra:

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos explican que la muestra es un subconjunto de la población de interés del cual recolectaremos datos. Se tienen que definir y especificar con claridad, pues esta debe ser representativa.

En esta investigación, debido a que la muestra es finita, se determinó aplicando la fórmula a continuación:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de población o universo

Z α = Nivel de confianza

e = Error o precisión

p = Variabilidad negativa

q = Variabilidad positiva

Calculamos:

$$n = \frac{3567 * 1.96^2 * 0.5 * 0.95}{0.05^2 * (265 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05} = 347$$

Por lo que, el tamaño de la muestra fue de 347 trabajadores.

Tabla N° 2: Muestra

Muestra
347 trabajadores

3.3.3. Unidad de Análisis:

La unidad de análisis, fue conformada por hombres y mujeres trabajadores de la institución pública denominada Congreso de la República del Perú, de cualquier modalidad de contrato o régimen, ubicado en Av. Abancay s/n, Plaza Bolívar del Cercado de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. Técnica:

La técnica utilizada, fue la encuesta, debido a que, a través de su aplicación se pudo obtener resultados más concisos y reales respecto al sentido del objetivo general de la investigación.

Hernández (2017), explica que después de identificar correctamente la muestra, es sumamente importante recolectar los datos pertinentes, lo que implica realizar un detallado plan de procedimientos, que conducirán a recolectar datos e información con el fin de lograr un propósito definido.

3.4.2. Instrumento:

La técnica aplicada en esta investigación se fundamentó en el instrumento; cuestionario tipo Likert, el cual tuvo como tarea obtener la información de nuestra muestra.

Briones (1995), señala que, mediante la escala de Likert, se puede medir actitudes o predisposiciones de manera individual, bajo contextos sociales propios.

3.4.3. Validación:

Estela (2014), señala que la validez de una investigación es la escala en el que el mecanismo de sondeo calcula efectivamente las variables que se va a medir. Por ello, se validó con el juicio de expertos.

En consecuencia, la validez del presente proyecto fue aprobado por tres profesionales en Ciencias de la Comunicación mediante el proceso de validación del coeficiente V de Aiken.

Validación por parte de los tres profesionales:

(Anexo 2: Validación de Instrumento)

(Anexo 4: APA)

Tabla N° 3: Validación de expertos

Especialidad	Apellidos y Nombres	Valoración
Investigación en Comunicación	Mg. Wilder Moreno López	Aplicable
Producción Audiovisual	Mg. Rubén Luis Gómez Díaz	Aplicable
Administración de Negocios	Mg. José Luis Sachún Leal	Aplicable

3.4.4. Confiabilidad:

Como método de confiabilidad, se ha utilizado el Alfa de Cronbach, el mismo que nos ayudó a medir el instrumento en un pequeño número de la muestra.

Para tener una confiabilidad aceptable el resultado debía ser de 0.7 en adelante.

Como fue una investigación de carácter cuantitativo, necesariamente se midió la fiabilidad del instrumento, el cual consistió en una prueba piloto a un determinado número de participantes de la muestra seleccionada mediante la técnica de muestreo aleatorio simple.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), nos dicen que la prueba piloto es cuando se aplica el instrumento a una parte de la muestra, a fin de acreditar pertinencia y también eficacia, así como los procedimientos correspondientes y las condiciones de aplicación.

A continuación, se presentan las tablas los resultados del Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento, este se aplicó al 10% de la muestra, es decir, se encuestó a 35 trabajadores del Congreso.

(Anexo 4: Alfa de Cronbach)

Tabla N° 4: Resultado Alfa de Cronbach

a (Alfa de Cronbach) =	0.81
K (número de ítems) =	12
Vi (varianza de cada ítem) =	2.02
Administración de Negocios =	7.73

Coeficiente Alfa > 0.8 confiabilidad buena

3.5. Procedimientos:

Para realizar el presente estudio, se utilizó el abordaje en diferentes horarios y áreas de manera aleatoria, a fin de conocer su apreciación con respecto a la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 y se les entregó la encuesta, con lapicero de tinta azul para que puedan llenar adecuadamente sus datos y respuestas.

Tabla N° 5: Ficha técnica

FICHA TÉCNICA N° 1	
Nombre:	Cuestionario de apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19 en trabajadores del Congreso de la República del Perú.
Autor:	Guillén García, Roberto Miguel
País:	Perú
Año:	2021
Administración:	Individual

3.5.1. Escala de medición

- ✓ Se utilizó cuestionario tipo Likert como instrumento de acopio de datos del presente estudio.
- ✓ Los valores en la escala de medición se utilizaron de la siguiente manera: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

(Anexo 4 – Escala de medición)

3.6. Métodos de análisis de datos:

3.6.1. Escala Likert

Hernández, Fernández & Baptista (2014), nos dicen que este método es un listado de ítems en forma de juicios o afirmaciones para que se pueda medir las reacciones de los participantes. Se pide al encuestado, que emita su reacción optando por alguna alternativa presentada.

3.6.2. Alfa de Cronbach

Hernández, Fernández & Baptista (2014), nos dicen que el Alfa de Cronbach viene a ser un coeficiente que utilizaremos para acreditar la fiabilidad de las correlaciones entre las variables. Es decir, cuando más se acerque el índice extremo a número uno (1), mejor será la fiabilidad, considerando que la fiabilidad aceptable, será a partir de cero punto setenta (0.70).

Esta es su fórmula estadística:

$$a = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2i}{S^2t} \right]$$

Donde:

K = Número de ítems

S^2i = Sumatoria de varianzas de los ítems

S^2t = Varianza de la suma de los ítems

a = Coeficiente de Alfa de Cronbach

3.6.3. V de Aiken

Elosua (2012), nos dice que la V de Aiken es un coeficiente que nos permitirá cuantificar la importancia de los ítems respecto a un dominio de contenido, esto a partir de las valoraciones de los jueces.

La validez se calcula mediante esta fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S = Sumatoria de S_i

S_i = Valor asignado por el juez

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración

V = Validez

3.7. Aspectos éticos:

Este proyecto se llevó a cabo de acuerdo a lo que corresponde en la guía de trabajo propuesto por la Universidad César Vallejo.

Asimismo, se utilizaron diversas citas de autores para fundamentar la investigación y su autenticidad será validada por el servicio de prevención de plagio denominado Turnitin, con el fin de evidenciar el grado de similitud con otros trabajos de investigación. De igual manera, se tomaron en cuenta los principios éticos como la autonomía, justicia, además de la beneficencia y la no maleficencia.

Además, el cuestionario tipo Likert que se aplicó a la muestra, fue significativa, ya que tres expertos elegidos cuidadosamente, han evaluado el instrumento con el propósito de corroborar su autenticidad.

Para descartar alguna posibilidad de plagio, se respetó el derecho de autor mediante las citas bibliográficas que han sido consultadas y están debidamente citadas en el proyecto con el formato de normas APA.

IV. RESULTADOS

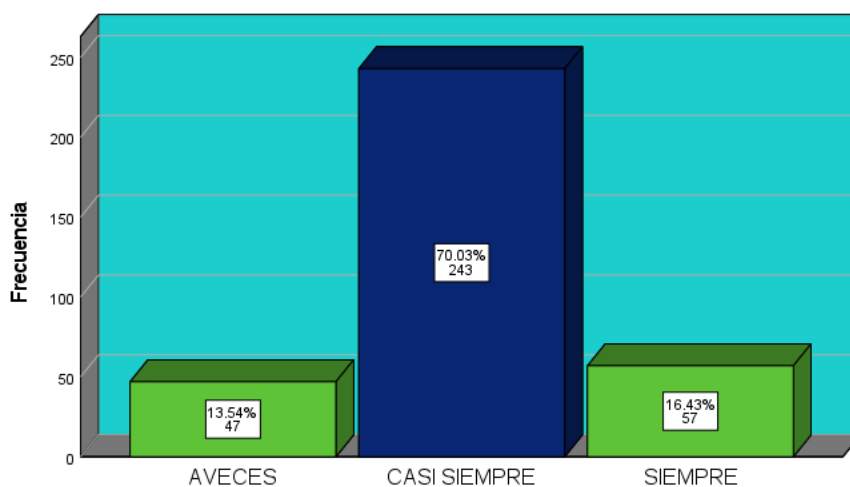
A continuación, se presentan las tablas y figuras de frecuencia de los resultados encontrados de forma descriptiva, desarrollados a través del tratamiento estadístico, utilizando el programa SPSS Versión 25.

Tabla 6

Ítem 1. El área de recursos humanos es la encargada legítima de emitir acuerdos, mensajes y/o directivas a los trabajadores del Congreso de la República. (Legitimidad)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	47	13.5
	CASI SIEMPRE	243	70.0
	SIEMPRE	57	16.4
	TOTAL	347	100.0

Figura 1



Interpretación:

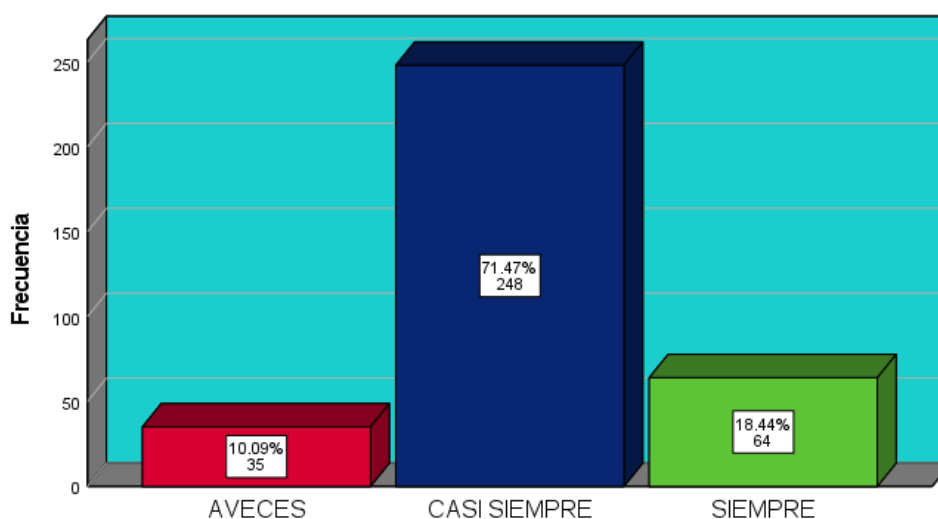
En la tabla 6, figura 1 se observa que, respecto a la legitimidad de las funciones del área de recursos humanos, el 13.54% presenta un nivel a veces, el 16.43% presenta un nivel siempre y el 70% presenta un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, la mayoría de trabajadores del Congreso de la República, reconoce al área de Recursos Humanos, como la acreditada para emitir acuerdos, mensajes y/o directivas.

Tabla 7

Ítem 2. Es competencia del área de recursos humanos la difusión de los mensajes a los trabajadores del Congreso. (Competencia)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	35	10.1
	CASI SIEMPRE	248	71.5
	SIEMPRE	64	18.4
	TOTAL	347	100.0

Figura 2



Interpretación:

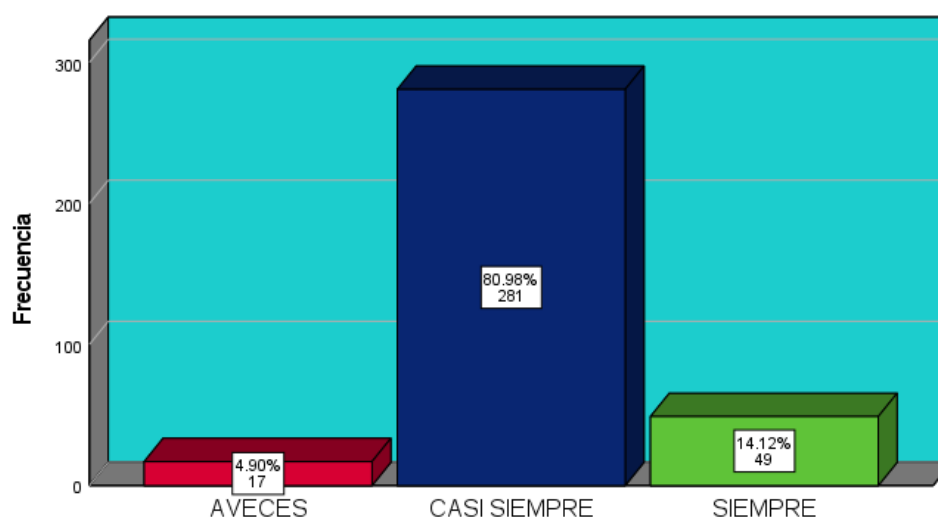
En la tabla 7, figura 2 se observa que, respecto a la competencia del área de Recursos Humanos como difusor de los mensajes a los trabajadores del Congreso, el 10% observamos un nivel a veces, el 18.44% un nivel siempre y el 71.47% se aprecia un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, la mayoría de trabajadores, el área de Recursos Humanos, tiene la competencia de difundir los mensajes.

Tabla 8

Ítem 3. Como trabajador(a), confío en el objetivo de los mensajes que difunde el área de recursos humanos. (Confianza)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	17	4.9
	CASI SIEMPRE	281	81.0
	SIEMPRE	49	14.1
	TOTAL	347	100.0

Figura 3



Interpretación:

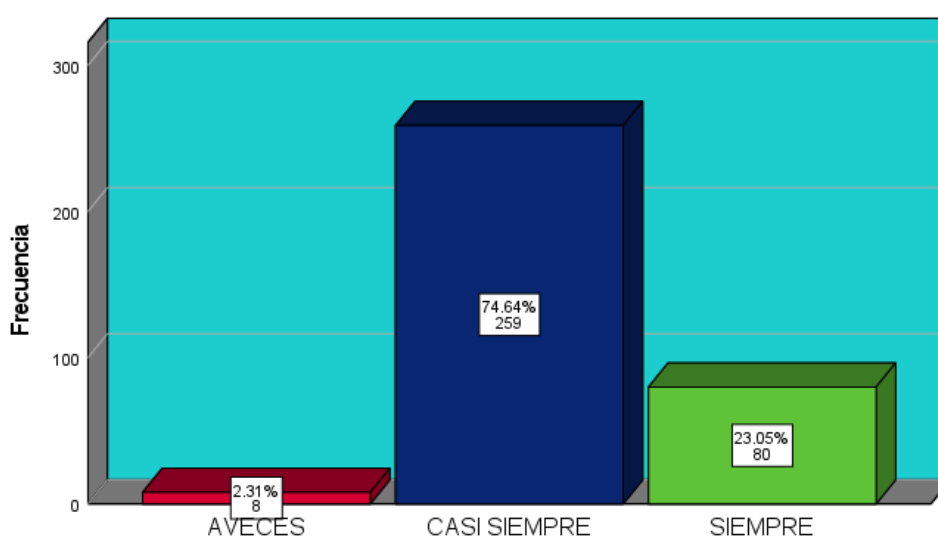
En la tabla 8, figura 3 se observa que, respecto a la confianza de los mensajes que difunde el área de recursos humanos, el 4.90% observamos un nivel a veces, el 14.12% un nivel siempre y el 80.98% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, la mayoría de trabajadores del Congreso de la República, confía en los mensajes que difunde el área de Recursos Humanos.

Tabla 9

Ítem 4. La información y mensajes que provienen del área de recursos humanos tienen credibilidad. (Credibilidad)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	8	2.3
	CASI SIEMPRE	259	74.6
	SIEMPRE	80	23.1
	TOTAL	347	100.0

Figura 4



Interpretación:

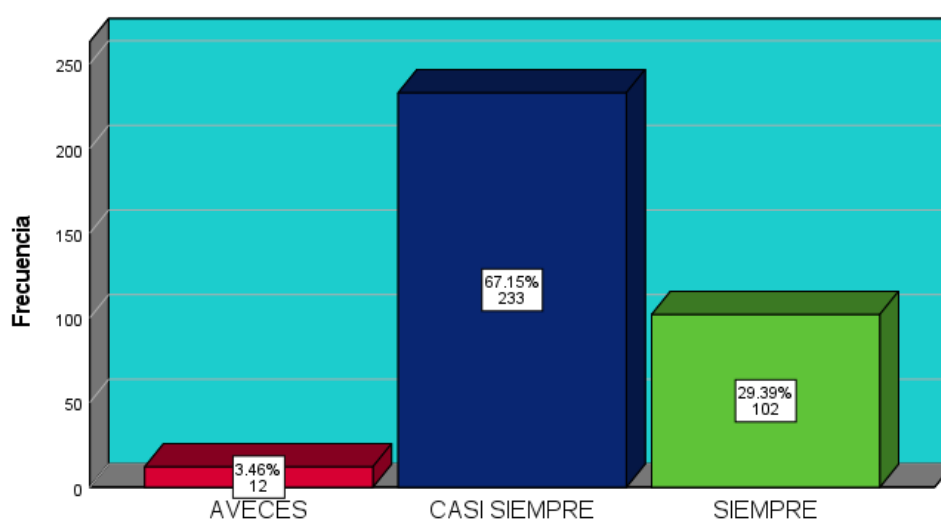
En la tabla 9, figura 4 se observa que, respecto a la credibilidad de los mensajes que provienen del área de Recursos Humanos, el 2.31% pudimos ver un nivel a veces, el 23.05% un nivel siempre y el 74.64% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, la mayoría de trabajadores, la información y mensajes que provienen del al área de Recursos Humanos, tienen un alto nivel de credibilidad.

Tabla 10

Ítem 5. Los trabajadores aceptan los mensajes respecto a las tareas y objetivos que emite el área de recursos humanos. (Aceptación)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	12	3.5
	CASI SIEMPRE	233	67.1
	SIEMPRE	102	29.4
	TOTAL	347	100.0

Figura 5



Interpretación:

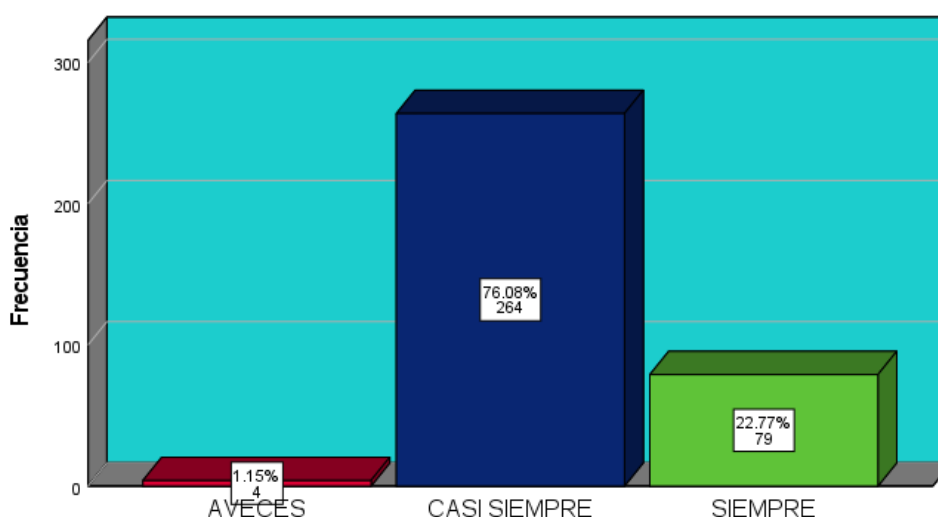
En la tabla 10, figura 5 se observa que, respecto a la aceptación de los mensajes que emite el área de Recursos Humanos, el 3.46% arroja un nivel a veces, el 29.39% un nivel siempre y el 67.15% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores del Congreso de la República, los mensajes con respecto a tareas y objetivos emitidos por el área de Recursos Humanos, tienen un alto nivel de aceptación.

Tabla 11

Ítem 6. La mesa directiva tiene el poder de tomar acuerdos sobre las demás áreas del Congreso de la República (Poder)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	4	1.2
	CASI SIEMPRE	264	76.1
	SIEMPRE	79	22.8
	TOTAL	347	100.0

Figura 6



Interpretación:

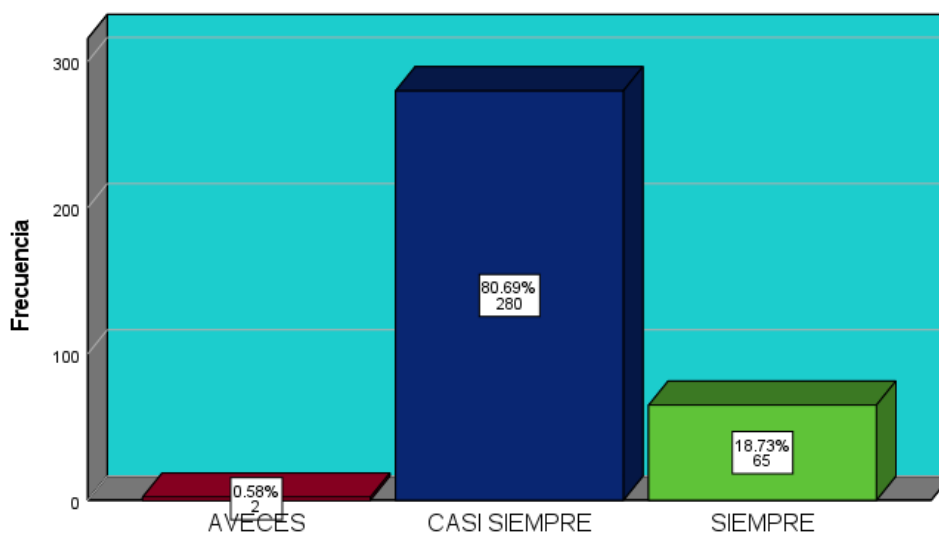
En la tabla 11, figura 6 se observa que, respecto al poder de tomar acuerdos de la mesa directiva frente a las demás áreas del Congreso de la República, el 1.15% arrojó un nivel a veces, el 22.77% un nivel siempre y el 76.08% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores, la mesa directiva si tiene el poder de tomar acuerdos sobre las demás áreas del Congreso de la República.

Tabla 12

Ítem 7. El clima laboral es el adecuado para desarrollar mis funciones en el Congreso de la República. (Clima laboral)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	2	.6
	CASI SIEMPRE	280	80.7
	SIEMPRE	65	18.7
	TOTAL	347	100.0

Figura 7



Interpretación:

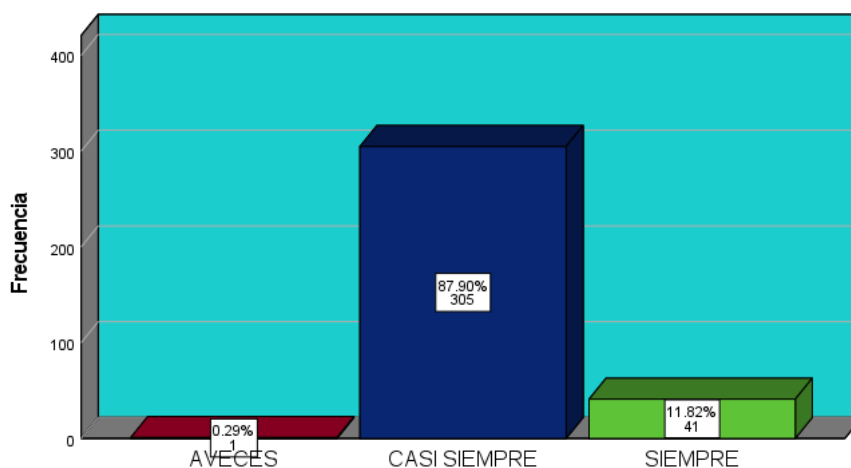
En la tabla 12, figura 7 se observa que, respecto a un adecuado clima laboral en el Congreso de la República, el 0.58% tiene un nivel a veces, el 18.73% un nivel siempre y el 80.69% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores, si existe un adecuado clima laboral en el Congreso de la República.

Tabla 13

Ítem 8. El área de recursos humanos y sus funcionarios, son de fácil acceso para los trabajadores del Congreso. (Accesibilidad)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	1	.3
	CASI SIEMPRE	305	87.9
	SIEMPRE	41	11.8
	TOTAL	347	100.0

Figura 8



Interpretación:

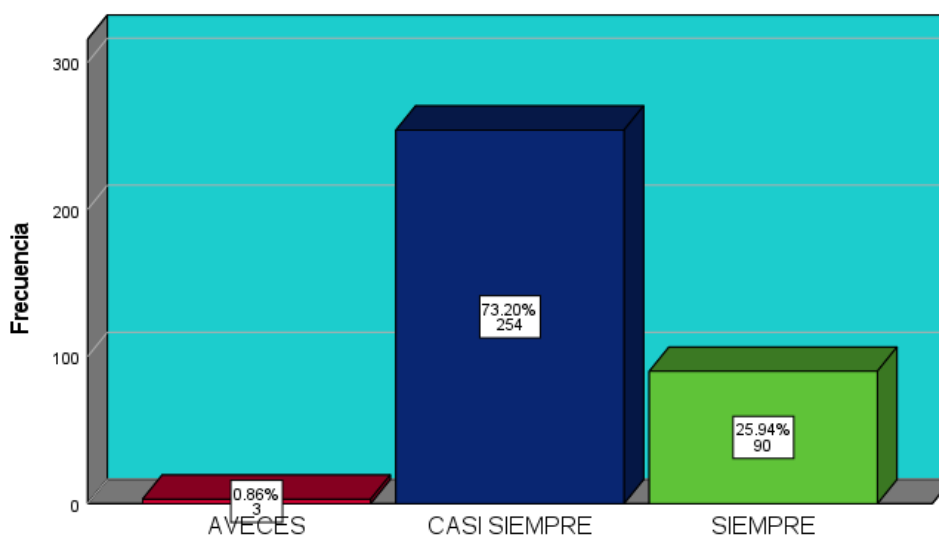
En la tabla 13, figura 8 se observa que, respecto a la accesibilidad de los funcionarios y el área de Recursos Humanos, el 0.29% arroja un nivel a veces, el 11.82% un nivel siempre y el 87.90% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores, los funcionarios y el área de Recursos Humanos del Congreso de la República, tienen un alto nivel de accesibilidad.

Tabla 14

Ítem 9. Participo en el planteamiento de sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo. (Participación)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	3	.9
	CASI SIEMPRE	254	73.2
	SIEMPRE	90	25.9
	TOTAL	347	100.0

Figura 9



Interpretación:

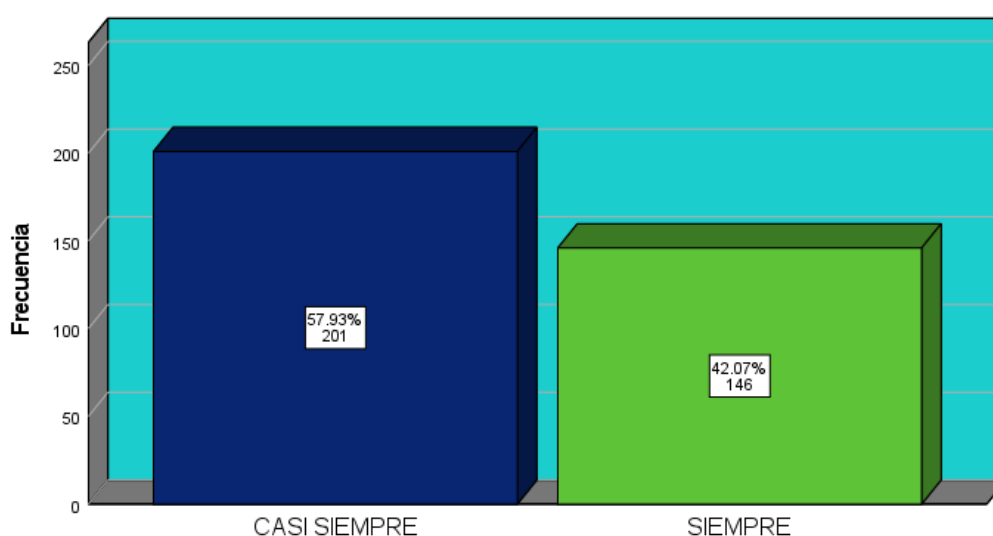
En la tabla 14, figura 9 se observa que, respecto la participación en el planteamiento de sugerencias para mejorar procesos de trabajo, el 0.86% tiene un nivel a veces, el 25.94% un nivel siempre y el 73.20% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores, tienen un alto nivel de participación en el planteamiento de sugerencias para mejorar procesos de trabajo en el Congreso de la República.

Tabla 15

Ítem 10. Existe retroalimentación entre las áreas de alto mando y los trabajadores del Congreso. (Feedback)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI SIEMPRE	201	57.9
	SIEMPRE	146	42.1
	Total	347	100.0

Figura 10



Interpretación:

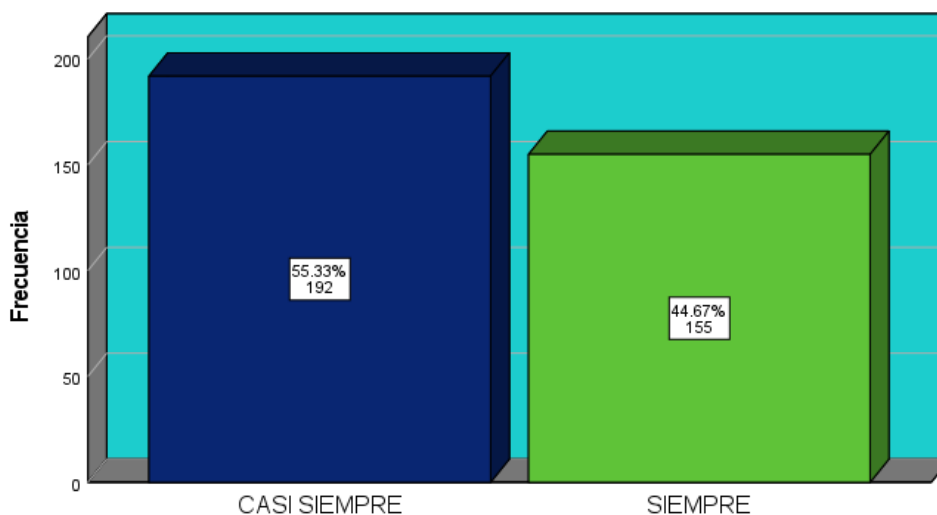
En la tabla 15, figura 10 se observa que, respecto a la retroalimentación entre las áreas de alto mando y los trabajadores, el 42.07% presenta un nivel siempre y el 57.93% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores, existe un alto nivel de retroalimentación entre las áreas de alto mando y los trabajadores del Congreso de la República.

Tabla 16

Ítem 11. Los trabajadores del Congreso de la República respetan las jerarquías que conforman la institución (Jerarquía)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI SIEMPRE	192	55.3
	SIEMPRE	155	44.7
Total		347	100.0

Figura 11



Interpretación:

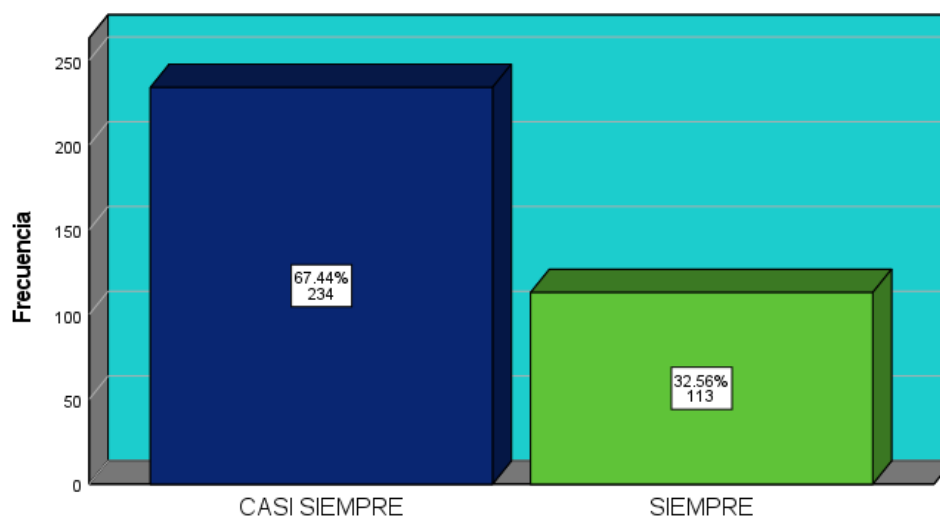
En la tabla 16, figura 11 se observa que, sobre el respeto de las jerarquías, el 44.67% arrojó un nivel siempre y el 55.33% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores, existe un alto nivel de respeto de las jerarquías dentro del Congreso de la República.

Tabla 17

Ítem 12. En general existe buenas relaciones laborales entre trabajadores de las distintas áreas del Congreso (Relaciones laborales)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI SIEMPRE	234	67.4
	SIEMPRE	113	32.6
	TOTAL	347	100.0

Figura12



Interpretación:

En la tabla 17, figura 12 se observa que, respecto a las buenas relaciones laborales, el 32.56% respondió un nivel siempre y el 67.44% un nivel casi siempre, lo cual, de acuerdo al resultado, podemos decir que, para la mayoría de trabajadores, existe buenas relaciones laborales en el Congreso de la República.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021. Por ello, se validó el instrumento con tres (3) profesionales expertos, quienes procedieron a evaluar cada ítem y determinaron utilizando tres (3) niveles que son: relevancia, pertenencia y claridad; que el contenido era válido para poder ser aplicado.

Por otro lado, se utilizó el coeficiente de la V de Aiken, para poder cuantificar la relevancia de cada uno de los ítems de acuerdo a la valoración de los jueces. Además, se realizó una prueba piloto a 31 trabajadores del Congreso de la República, para lograr conocer sobre la posición del instrumento al momento de la obtención de datos. Asimismo, se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach para saber la relación que tienen los ítems entre sí, arrojando el resultado de 0.81, lo cual le da la aceptación del instrumento; ya que es mayor a 0.60, por lo que es aceptable de acuerdo al baremo de estimación.

De acuerdo al **objetivo general** del estudio, el cual fue conocer el nivel de apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, un 80% de trabajadores encuestados, presenta un alto nivel de apreciación de la comunicación interna, pues según los resultados, evidencian que en su mayoría, confían y se identifican con los mensajes que difunde recursos humanos y sólo un 4% presenta un bajo nivel de confianza de estos mensajes. Datos semejantes a la investigación realizada por Castillo (2020), quien escribió la tesis titulada “Influencia de la comunicación interna en la identidad corporativa en trabajadores administrativos de la red Asistencial Ancash de EsSalud, Chimbote, 2019”, concluyendo el objetivo propuesto, identificando cómo influía la comunicación interna en la identidad con la institución en trabajadores del área administrativa de la red de salud.

Frente a ello, concordamos con Mínguez (2019), que nos dice básicamente, que la comunicación corporativa no cuenta con una terminológica la identidad, imagen y reputación. Sin embargo, la identidad habla de la personalidad corporativa, en otras palabras, esas características particulares que distinguen

a las instituciones; básicamente es la comparación con el otro y con el estereotipo de la excelencia.

En base al **primer objetivo específico** de la investigación, el cual fue conocer el nivel de apreciación de la comunicación descendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República, 2021, se determinó que, el 86% de los encuestados, reconoce al área de recursos humanos, como la encargada de emitir acuerdos, mensajes y/o directivas, por otro lados, se observó que, el 93% de trabajadores, considera que la difusión de estos mensajes, contienen un alto nivel de credibilidad.

Asimismo, se encontró que el 98% de los encuestados, adjudica el poder que tiene la mesa directiva del parlamento para tomar los acuerdos sobre las demás áreas. Datos semejantes a la investigación realizada por Welch y Jackson (2007), en su artículo llamado "Rethinking internal communication: a stakeholder approach (EEUU)". Donde tuvieron como objetivo ayudar a las organizaciones a mejorar la comunicación interna proponiendo teoría con potencial para mejorar la práctica. Diseño, metodología y enfoque, para contrarrestar la tendencia a tratar a los empleados como un "público único unidimensional", finalmente concluyeron que la comunicación interna introduce el concepto de comunicación corporativa interna, ya que concierne a todos los empleados.

Frente a ello, concordamos con Hellriegel y Slocum (2005), puntualizan la comunicación interna como la transmisión y recepción de ideas, pensamientos, sentimientos y emociones, dándole uso a varios medios de difusión a lo que va generando una respuesta.

Con respecto al **segundo objetivo específico** de la investigación, el cual fue, conocer el nivel de apreciación de la comunicación ascendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República, 2021, se determinó que, el 98% de los encuestados, considera accesibles, en un alto nivel de apreciación, a los altos funcionarios del Congreso de la República y al área de recursos humanos.

Asimismo, se encontró que el 98% de los trabajadores, consideran que tienen un alto nivel de participación en el planteamiento de sugerencias para mejorar

los procesos de trabajo en el Congreso de la República. Datos semejantes a la investigación de Valdivia (2020), quien escribió la tesis titulada “El rol de la comunicación interna en la construcción de una cultura de cuidado al paciente en dos hospitales del Minsa: Hospital San Bartolomé y Hospital Regional del Cusco”, cuyo estudio tuvo como fin, evidenciar la relevancia de la comunicación interna para orientar hacia una cultura del cuidado del paciente en ambos hospitales antes mencionados. Finalmente llegó a la conclusión de que existe una predisposición a llevar a cabo y fomentar una verdadera cultura con respecto al cuidado, esto de parte de los funcionarios, alta dirección y el personal de salud en las instituciones; pero no se logró identificar una cultura de cuidado como tal, ya que no se visualizó un patrón de conducta que se repetía entre estos. Evidenciando una tendencia a la predisposición de los trabajadores y funcionarios de alto mando, al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Frente a ello, concordamos con Keith Davis (2003), que nos dice que la comunicación ascendente, representa el flujo de información de los niveles inferiores hacia los superiores o de altos mandos creando un clima laboral, dando sensación de accesibilidad y participación.

Finalmente, con respecto al **tercer objetivo específico** de la investigación, el cual fue, conocer el nivel de apreciación de la comunicación horizontal durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República, 2021, se determinó que, el 99% de encuestados, tiene un alto nivel de apreciación en cuanto a la retroalimentación entre los altos funcionarios y los trabajadores del Congreso de la República. Por otro lado, se encontró que, el 99% de encuestados, considera que existe un alto nivel de respeto de las jerarquías dentro del Congreso de la República.

Asimismo, se encontró que, el 32% de los encuestados considera que siempre existe un buen clima laboral y un 67% considera que casi siempre existe un clima laboral en el Congreso de la República. Datos semejantes a la investigación de Untiveros (2017), quien escribió la tesis que lleva de título “La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman”, él buscaba identificar la influencia provocada por la evolución de la valorización y beneficios para la organización y concluyó que la comunicación interna permite más intervención

de los empleados que finalmente conllevan a cosechar impactos positivos y beneficios para la dotación de valor y gestión estratégica en las instituciones. Lo cual evidencia, que la retroalimentación genera impactos positivos y beneficios organizacionales.

Frente a ello, concordamos con Keith Davis y John W. Newstrom (2003), que nos dice que la comunicación horizontal, permite la anulación de jerarquías, feedback y fortalecimiento de relaciones laborales, también señalan que la comunicación horizontal sigue las líneas rectas del organigrama, lo cual produce un intercambio de la información de manera pertinente entre los trabajadores. Esto le da más naturalidad y efectividad entre los colaboradores y jefes. Lo cual fortalece las relaciones laborales de las instituciones.

VI. CONCLUSIONES

Culminada la presente investigación, se concluye que:

1. Según el **objetivo general**, en esta tesis se conoció el nivel de apreciación positivo de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, porque la mayoría de los trabajadores encuestados, confían y se identifican con los mensajes que difunde el área de recursos humanos, además de que estos consideran que el clima laboral es bueno.

2. Según el **primer objetivo específico**, en esta tesis se conoció el nivel de apreciación positivo de la comunicación descendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, porque la mayoría de los encuestados, reconocen al área de recursos humanos, como la encargada de emitir acuerdos, mensajes y/o directivas, además, considera que la difusión de estos mensajes, contienen un alto nivel de credibilidad.

3. Según el **segundo objetivo específico**, en esta tesis se conoció el nivel de apreciación positivo de la comunicación ascendente durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, porque la mayoría de los encuestados, considera accesibles a los altos funcionarios del Congreso de la República como también al área de recursos humanos, además, consideran que tienen un alto nivel de participación en el planteamiento de sugerencias para mejorar los procesos de trabajo en el Congreso de la República.

4. Según el **tercer objetivo específico**, en esta tesis se conoció el nivel de apreciación positivo de la comunicación horizontal durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, porque la mayoría de los encuestados, considera que hay un alto nivel de retroalimentación en los funcionarios y los trabajadores del Congreso de la República, además, consideran que existe un alto nivel de respeto por las jerarquías y casi siempre hay un buen clima laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para futuras investigaciones son las siguientes:

- Primera:** Se recomienda implementar un modelo de comunicación interna integrada, donde todos los representantes de las diversas áreas del Congreso de la República, participen activamente, debido a que las necesidades de los trabajadores, se encuentran en constantes cambios y adaptaciones por la nueva normalidad a raíz de la pandemia del Covid 19.
- Segunda:** Es recomendable brindar siempre a los trabajadores, información oportuna y accesible para que cumplan sus funciones de manera efectiva. Es fundamental hacer el acompañamiento a los trabajadores, debido a la coyuntura de la emergencia sanitaria.
- Tercera:** Es necesario programar actividades, para que se solidifique la relación entre altos funcionarios y trabajadores del Congreso de la República, de esta manera, se podrá establecer una comunicación más fluida y reducirán las incidencias negativas en el trabajo.
- Cuarta:** Es recomendable tener un área de comunicación interna, porque se debe tomar en cuenta que, son 3567 personas que trabajan en el Congreso de la República; dicha área debe generar información de todas las áreas y encargarse del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Quinta:** Es fundamental capacitar adecuadamente a todos los trabajadores que realizan sus funciones en las diversas áreas que conforman el Congreso de la República, a través de foros, seminarios, charlas, talleres y/o eventos, esto debido a que es importante estar al día con las nuevas tendencias y herramientas de comunicación.

REFERENCIAS

Apolo, D., Murillo, H. y García, G. (2014) *COMUNICACIÓN 360, Herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Quito. Ecuador.

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qvySBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=teor%C3%ADa+comunicaci%C3%B3n+interna&ots=1KcSITri3e&sig=F9CiESqY9iqbWv1LE-FveXfDNNQ#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>

Rodríguez, I. (2005). *Teorías de la comunicación organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>

Trelles I. (Compiladora) (2001). *Comunicación organizacional*. Edit. Félix Varela. Ciudad de La Habana.

<https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%3A%20actividades%20que,motivaci%C3%B3n%20y%20as%C3%AD%20alcanzar%20las>

Fernández, C. (1997) *La Comunicación en las Organizaciones*. Editorial Trillas. México.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>

Davis, K. y Newstrom, J. (2003) *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill/Interamericana editores S.A., México.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8158/T-PUCE-5287.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, Collado (1999) *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas, México.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8158/T-PUCE-5287.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nosnik, A. (1991) *El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico*. Editorial Trillas. México.

<file:///C:/Users/yuly/Downloads/Dialnet-ComunicacionOrganizacionalUnModeloAplicableALaMicr-3990506.pdf>

García, L. (2013) *La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos*. Universidad de Murcia, España.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100003

Fernández, C. (1986) *Comunicación humana: Ciencia social*. México

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/schreiner_r_cf/capitulo1.pdf

Saladrigas, H. (2005) *Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos*. Tenerife, España.

<https://www.redalyc.org/pdf/819/81986008.pdf>

Formanchuk, H. (2009) *Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor*. Madrid, España.

<http://www.knowsquare.es/quienes-somos/colaboradores/item/alejandro-formanchuk>

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización – Matriz de consistencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	METODOLOGÍA
C O M U N I C A C I Ó N I N T E R N A	Fernández Collado (1999), define la comunicación interna como 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 mantengas informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.	Según la definición conceptual, la comunicación interna se operacionalizará en dimensiones e indicadores aplicando como instrumento del cuestionario en Escala de Likert.	Comunicación Descendente: según Keith Davis y John W Newstrom (2003), corresponde al flujo de información de los niveles superiores de autoridad a los niveles inferiores. Casi la mitad de las comunicaciones esenciales, tiene lugar con los subordinados, mientras que el resto se divide entre los superiores, colegas y receptores externos.	Legitimidad	1	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: No correlacional Nivel de investigación: Descriptivo simple Escala de medición: Escala de Likert
				Competencia	2	
				Confianza	3	
				Credibilidad	4	
				Aceptación	5	
				Poder	6	
			Comunicación Ascendente: corresponde al flujo de información de los niveles inferiores a los niveles superiores de autoridad. Keith Davis (2003), propone que la utilización de preguntas abiertas en reuniones con los empleados es una herramienta adecuada para demostrar interés en la opinión del resto y recibir información adicional y valiosa.	Clima laboral	7	
				Accesibilidad	8	
			Comunicación Horizontal: este tipo de comunicación permite la anulación de jerarquías, es necesaria para la coordinación de trabajo con personas de otras áreas. Según Keith Davis y John W. Newstrom (2003), la comunicación horizontal se desplaza siguiendo las líneas horizontales del organigrama, produciendo un intercambio de información pertinente entre compañeros de trabajo.	Participación	9	
				Feedback	10	
				Jerarquía	11	
			Relaciones laborales	12		

ANEXO 2: Validación del instrumento - V AIKEN

		J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	3	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Pertinencia	4	3	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Claridad	4	3	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	3	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Pertinencia	4	3	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Claridad	4	3	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 7	Relevancia	3	4	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	3	4	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	3	4	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 8	Relevancia	3	4	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	3	4	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	3	4	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 9	Relevancia	3	4	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Pertinencia	3	4	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Claridad	3	4	3			3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido

□

ANEXO 3: APA

<i>Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 3	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 4	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 5	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 6	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 7	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 8	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 9	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 10	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

ANEXO 4: Alfa de Cronbach

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	Suma
sujeto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	41
sujeto 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	38
sujeto 5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
sujeto 6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41
sujeto 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41
sujeto 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
sujeto 10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	38
sujeto 11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	42
sujeto 12	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	38
sujeto 14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	42
sujeto 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
sujeto 16	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	40
sujeto 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
sujeto 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
sujeto 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 21	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	39
sujeto 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 23	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	42
sujeto 24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
sujeto 25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	41
sujeto 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
sujeto 27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	38
sujeto 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
sujeto 30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	42
sujeto 31	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	47
sujeto 32	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	47
sujeto 33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	46
sujeto 34	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	44
sujeto 35	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	47
Varianzas	0.2400	0.3053	0.3069	0.2253	0.1763	0.1600	0.1584	0.0539	0.1224	0.0278	0.2482	

ANEXO 5: Encuesta

La presente encuesta tiene por objetivo, conocer la apreciación de la comunicación interna durante la pandemia del Covid 2019, en los trabajadores del Congreso de la República, 2021. Gracias por su tiempo.

Para cada afirmación marque con un "X" según su apreciación.

N°	ITEMS	ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	El área de recursos humanos es la encargada legítima de emitir acuerdos, mensajes y/o directivas a los trabajadores del Congreso de la República.					
2	Es competencia del área de recursos humanos la difusión de los mensajes a los trabajadores del Congreso					
3	Como trabajador(a), confío en el objetivo de los mensajes que difunde el área de recursos humanos.					
4	La información y mensajes que provienen del área de recursos humanos tienen credibilidad.					
5	Los trabajadores aceptan los mensajes respecto a las tareas y objetivos que emite el área de recursos humanos.					
6	La mesa directiva tiene el poder de tomar acuerdos sobre las demás áreas del Congreso de la República					
7	El clima laboral es el adecuado para desarrollar mis funciones en el Congreso de la República.					
8	El área de recursos humanos y sus funcionarios, son de fácil acceso para los trabajadores del Congreso.					
9	Participo en el planteamiento de sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
10	Existe retroalimentación entre las áreas de alto mando y los trabajadores del Congreso.					
11	Los trabajadores del Congreso de la República respetan las jerarquías que conforman la institución					
12	En general existe buenas relaciones laborales entre trabajadores de las distintas áreas del Congreso					

ANEXO 6: Validación de expertos

Validación: Mg. Gómez Díaz Rubén Luis

Título: “Apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021”.

Nº	VARIABLE 1:	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³			
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente												
1	El área de recursos humanos es la encargada legítima de emitir acuerdos, mensajes y/o directivas a los trabajadores del Congreso de la República. (Legitimidad)			x				X					x
2	Es competencia del área de recursos humanos la difusión de los mensajes a los trabajadores del Congreso (Competencia)				X			X					X
3	Como trabajador(a), confío en el objetivo de los mensajes que difunde el área de recursos humanos. (Confianza)				X			X					X
4	La información y mensajes que provienen del área de recursos humanos tienen credibilidad. (Credibilidad)				x			x					X
5	Los trabajadores aceptan los mensajes respecto a las tareas y objetivos que emite el área de recursos humanos. (Aceptación)				X			X					x
6	La mesa directiva tiene el poder de tomar acuerdos sobre las demás áreas del Congreso de la República (Poder)				X			x					X
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente												
7	El clima laboral es el adecuado para desarrollar mis funciones en el Congreso de la República. (Clima laboral)			x				X					X
8	El área de recursos humanos y sus funcionarios, son de fácil acceso para los trabajadores del Congreso. (Accesibilidad)			x				X					X
9	Participo en el planteamiento de sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo. (Participación)			x				X					X
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal												
10	Existe retroalimentación entre las áreas de alto mando y los trabajadores del Congreso. (Feedback)				x			X					X
11	Los trabajadores del Congreso de la República respetan las jerarquías que conforman la institución (Jerarquía)				x			X					X
12	En general existe buenas relaciones laborales entre trabajadores de las distintas áreas del Congreso (Relaciones laborales)				x			x					X

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg: Gómez Díaz Rubén Luis DNI: 19939774

Especialidad del validador: Producción Audiovisual

Fecha: 03 / diciembre / 2020



Rubén Luis Gómez Díaz
Magister Producción Audiovisual

Validación: Mg. Sachún Leal José Luis

Título: “Apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021”.

N°	VARIABLE 1:	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ²			
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente												
1	El área de recursos humanos es la encargada legítima de emitir acuerdos, mensajes y/o directivas a los trabajadores del Congreso de la República. (Legitimidad)				x				X				x
2	Es competencia del área de recursos humanos la difusión de los mensajes a los trabajadores del Congreso (Competencia)			X				X				X	
3	Como trabajador(a), confió en el objetivo de los mensajes que difunde el área de recursos humanos. (Confianza)			x				x				x	
4	La información y mensajes que provienen del área de recursos humanos tienen credibilidad. (Credibilidad)				x				x				X
5	Los trabajadores aceptan los mensajes respecto a las tareas y objetivos que emite el área de recursos humanos. (Aceptación)				X				X				x
6	La mesa directiva tiene el poder de tomar acuerdos sobre las demás áreas del Congreso de la República (Poder)				X				x				X
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente												
7	El clima laboral es el adecuado para desarrollar mis funciones en el Congreso de la República. (Clima laboral)				X				X				X
8	El área de recursos humanos y sus funcionarios, son de fácil acceso para los trabajadores del Congreso. (Accesibilidad)				X				x				x
9	Participo en el planteamiento de sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo. (Participación)			x				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal												
10	Existe retroalimentación entre las áreas de alto mando y los trabajadores del Congreso. (Feedback)				x				X				X
11	Los trabajadores del Congreso de la República respetan las jerarquías que conforman la institución (Jerarquía)				x				X				X
12	En general existe buenas relaciones laborales entre trabajadores de las distintas áreas del Congreso (Relaciones laborales)				x				x				X

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

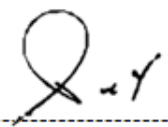
Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Sachún Leal José Luis

DNI: 32822033

Especialidad del validador: Magíster Administración de Negocios

Fecha: 07 / diciembre / 2020



José Luis Sachún Leal
Magíster Administración de Negocios

Validación: Mg. Moreno López Wilder Emilio

Título: “Apreciación de la comunicación interna durante la primera ola de la pandemia del Covid 19, en los trabajadores del Congreso de la República del Perú, 2021”.

N°	VARIABLE 1:	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ²				
		M D	D	A	M A	M D	A	M A	M D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente											
1	El área de recursos humanos es la encargada legítima de emitir acuerdos, mensajes y/o directivas a los trabajadores del Congreso de la República. (Legitimidad)			X			X				X	
2	Es competencia del área de recursos humanos la difusión de los mensajes a los trabajadores del Congreso. (Competencia)			X			X				X	
3	Como trabajador(a), confío en el objetivo de los mensajes que difunde el área de recursos humanos. (Confianza)			X			X				X	
4	La información y mensajes que provienen del área de recursos humanos tienen credibilidad. (Credibilidad)			X			X				X	
5	Los trabajadores aceptan los mensajes respecto a las tareas y objetivos que emite el área de recursos humanos. (Aceptación)			X			X				X	
6	La mesa directiva tiene el poder de tomar acuerdos sobre las demás áreas del Congreso de la República. (Poder)			X			X				X	
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente											
7	El clima laboral es el adecuado para desarrollar mis funciones en el Congreso de la República. (Clima laboral)				x			X				X
8	El área de recursos humanos y sus funcionarios, son de fácil acceso para los trabajadores del Congreso. (Accesibilidad)				x			X				X
9	Participo en el planteamiento de sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo. (Participación)				X			X				X
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal											
10	Existe retroalimentación entre las áreas de alto mando y los trabajadores del Congreso. (Feedback)			X			X				X	
11	Los trabajadores del Congreso de la República respetan las jerarquías que conforman la institución. (Jerarquía)				x			x				X
12	En general existen buenas relaciones laborales entre trabajadores de las distintas áreas del Congreso. (Relaciones laborales)				x			X				X

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

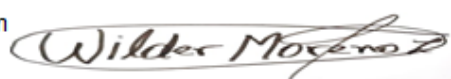
Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Wilder Emilio Moreno López

DNI: 08088755

Especialidad del validador: Investigación en Comunicación

Fecha: 02 / diciembre / 2020



Wilder Emilio Moreno López
Magíster Investigación en Comunicación

ANEXO 9: Trabajadores del Congreso de la República siendo encuestados.



ANEXO 10: Ilustración.



Ilustración 1 - Congreso de la República del Perú