

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

La comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros
durante el primer semestre del 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Maribel Llachua Cortez

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres Maxi y Aparicio, por ser ejemplo de superación. A mis hermanos; Yrma, Jaime, Yris, Eber, Susi y Mili; por brindarme siempre su apoyo incondicional.

A mis maravillosos sobrinos Álvaro, Paola, Marcelo, Rodrigo, Valeria, Gonzalo, Franco e Isabella, por ser la fuente inspiradora que guía mis pasos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por guiarme y llenarme de bendiciones día a día; a mi maravillosa familia por su permanente apoyo.

A todos mis docentes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, quienes me orientaron, apoyaron y compartieron sus conocimientos y experiencias, asimismo, a la Gerencia y a todos los colaboradores de la Empresa Técnica Ingenieros por el apoyo en la realización de esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “*La comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros durante el primer semestre del 2019*”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Maribel Llachua Cortez

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación e importancia.....	18

CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes del Problema	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales	22
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.2.1. Definición de Comunicación Organizacional.....	25
2.2.2. Objetivos de la comunicación organizacional	27
2.2.3. Importancia de la comunicación organizacional.....	28
2.2.4. Dimensiones de la comunicación organizacional	30
2.2.5. Teorías de la comunicación organizacional.....	33
2.3. Definiciones conceptuales.....	35
CAPITULO III	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	38
3.1. Tipo de la investigación	38
3.2. Diseño de la investigación	38
3.3. Población y muestra	39
3.3.1. Población.....	39
3.3.2. Muestra	39
3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	40
3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización	40

3.4.1. Definición de la variable: Comunicación organizacional	40
3.5. Técnicas e instrumento.....	42
CAPÍTULO IV	44
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
4.1. Presentación de resultados de datos generales	44
4.2. Presentación de resultados de datos específicos	47
4.3. Procesamiento de los resultados	52
4.4. Discusión de los resultados	52
4.5. Conclusiones	54
4.6. Recomendaciones.....	55
CAPITULO V	57
PROGRAMA DE INTERVENCION	57
5.1. Denominación del programa.....	57
5.2. Establecimiento de objetivos	57
5.2.1. Objetivo General.....	57
5.2.2. Objetivos específicos	57
5.3. Justificación del programa	57
5.4. Sesiones.....	59
5.5. Sector al que se dirige	75
5.6. Establecimiento de conductas problemas/meta.....	76
5.7. Metodología de la intervención.....	77

5.8. Instrumentos / Material a utilizar	79
5.9. Cronograma.....	80
5.10. Actividades.....	81
REFERENCIAS	85
ANEXOS.....	90
ANEXO 1. Matriz de Consistencia	91
ANEXO 2. Carta de aceptación.....	92
ANEXO 3. Instrumento aplicado. Escala de Comunicación Organizacional (ECO).....	93
ANEXO 4. Fotos	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Tipos de la comunicación organizacional</i>	31
Tabla 2.	<i>Teoría de relaciones humanas Vs. Teoría clásica de la administración</i>	35
Tabla 3.	<i>Cantidad y distribución de muestra</i>	39
Tabla 4.	<i>Matriz de Operacionalización de la variable</i>	41
Tabla 5.	<i>Baremo de interpretación de la variable</i>	43
Tabla 6.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo</i>	44
Tabla 7.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.</i>	45
Tabla 8.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción.</i>	46
Tabla 9.	<i>Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña.</i>	47
Tabla 10.	<i>Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión descendente</i>	48
Tabla 11.	<i>Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión ascendente.</i>	49
Tabla 12.	<i>Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión horizontal</i>	50
Tabla 13.	<i>Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión transversal.</i>	51
Tabla 14.	<i>Cronograma de actividades</i>	80

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Tipos de la comunicación organizacional	30
<i>Figura 2.</i> Diseño de la investigación.....	39
<i>Figura 3.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo	44
<i>Figura 4.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad	45
<i>Figura 5.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores según su grado de instrucción	46
<i>Figura 6.</i> Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña.....	47
<i>Figura 7.</i> Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión descendente.....	48
<i>Figura 8.</i> Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión ascendente.....	49
<i>Figura 9.</i> Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión horizontal.....	50
<i>Figura 10.</i> Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión transversal.....	51

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 85 colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña. La muestra es intencional, no probabilístico, puesto que no se consideró la totalidad de trabajadores, ya que 7 colaboradores se encontraban de vacaciones, siendo finalmente conformada por 78 colaboradores entre administrativos y operativos. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la Escala de Comunicación Organizacional - ECO (1999), adaptado en el Perú en el 2015 por Miranda y Pastor.

Se establece como conclusión que la comunicación organizacional que presentan los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, responde preponderadamente a un nivel neutral con un 82%, un 14% un nivel favorable y en un 4% responde a un nivel desfavorable, determinándose que la comunicación que presentan los colaboradores no es la más adecuada, requiriendo reforzadores positivos.

Palabras Claves: Comunicación, organización, información, eficiencia, trabajadores.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the level of organizational communication in the employees of the Technical Engineers Company Breña headquarters during the first half of the year 2019. The study corresponds to a descriptive type investigation, with a quantitative approach according to the management of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population is made up of 85 employees of the Technical Engineers Company Breña headquarters. The sample is intentional, not probabilistic, since all workers were not considered, since 7 employees were on vacation, being finally made up of 78 employees between administrative and operational. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the Organizational Communication Scale - ECO (1999), adapted in Peru in 2015 by Miranda and Pastor.

It is established as a conclusion that the organizational communication presented by the employees of the Technical Engineers Company Breña, responds preponderantly to a neutral level with 82%, a 14% favorable level and 4% responds to an unfavorable level, determining that the communication presented by the collaborators is not the most appropriate, requiring positive reinforces.

Keywords: Communication, organization, information, efficiency, workers

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado, “La comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019”, surge como necesidad de investigar la variable comunicación organizacional; ya que es el proceso suscitado entre los colaboradores al interior de una organización, y de ella depende la culminación de los propósitos organizacionales.

Se toma a la comunicación organizacional como un factor fundamental para que una organización pueda funcionar. Además, es un mecanismo y parte imprescindible para mantener la organización.

Conocer el nivel de comunicación organizacional, es importante para elaborar y desarrollar un plan de intervención adecuado para la realidad de la empresa. Por ello el objetivo general de la investigación es determinar el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña.

En la actualidad una comunicación desfavorable en las empresas ocasiona entre sus integrantes dificultades que no les permite lograr los objetivos planteados por la empresa, por lo que es importante se aborde el problema de la comunicación antes de que trascienda de forma negativa y permanente en el comportamiento de los colaboradores y así poder trabajar la importancia de la comunicación para el logro de los objetivos y valores de la empresa. Es por ello que se espera que el presente trabajo contribuya a mejorar esta realidad en beneficio de la empresa y de todos sus integrantes.

Por ello la comunicación contribuye de manera intrínseca a la gestión de cambios, porque si los colaboradores no entienden que tienen que cambiar y lo más importante el por qué, entonces como lograr que una empresa realice cambios; por tal motivo es

fundamental el compromiso de todos los integrantes el saber escuchar e informar.

El objetivo de la comunicación dentro de una organización es que los colaboradores de todos los niveles jerárquicos de la organización se sientan parte de la misma y no sólo espectadores, ya que al conocer lo que hace y lo que piensa hacer la empresa, se sentirán parte de ésta.

El gerente de la organización debe saber comunicar de forma efectiva, para dar a conocer a sus colaboradores situaciones importantes para la empresa. Debe existir confianza entre los integrantes de la organización para que exista una comunicación que favorezca a todos sus integrantes a través de una comunicación clara y directa.

En razón de lo expuesto, es que surge la necesidad e interés por investigar la “La comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019”. Esperando de esta manera contribuir a la mejora de la situación en las organizaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La comunicación en la actualidad es uno de los factores más importantes dentro de las organizaciones, es elemental en las relaciones interpersonales, ya que se encarga de transmitir y recibir información entre todos los miembros de la empresa, ya que cada colaborador tiene un rol comunicativo y al no poner en práctica una correcta comunicación no permite lograr los mejores resultados, impidiendo realizar un trabajo eficiente la cual ocasiona conflictos, re trabajo, sobre costo y tiempo invertido.

La comunicación es primordial para lograr las finalidades de la organización, ayudará obtener el resultado óptimo de cada uno de las que los integran, una adecuada comunicación en la organización traerá como consecuencia la integración de los integrantes en miras a los fines de la empresa. La buena comunicación ayuda a tener buen planeamiento, estructuración, orientación y resultados positivos para conseguir las metas trazadas y se puedan solucionar los conflictos que se puedan presentar.

Según Arru (2013) comunicar implica distribuir, en este caso; homogeneizar los ideales, percepciones, juicios y conceptos. Al interior de la organización, es la comunicación el componente primordial que ha tomado el papel de construir y difundir la cultura de la corporación. El apoyo que da la comunicación a las organizaciones consiste en propalar los valores inapreciables y en los cuales radica su unidad y su beneficio, llegando a serles estos haberes muy preciados.

Para Fernández (1999) la comunicación es una agrupación de procedimientos y labores orientadas a favorecer y aligerar la salida de mensajes dados entre los integrantes

de la empresa, entre la empresa y su entorno; es decir, influenciar en los juicios, competencia y comportamiento del público al interior y exterior de la empresa, teniendo como objetivo la realización destacada y más pronta de los propósitos

En la actualidad una comunicación no adecuada o poca clara en la empresa es alarmante ya que esta problemática ocasiona entre sus miembros una serie de dificultades que no les permite lograr los objetivos planteados por la empresa, por lo que es importante se aborde el problema de la comunicación antes de que repercuta de forma negativa y permanente en el comportamiento de los colaboradores y así poder trabajar la importancia de la comunicación para el logro de los objetivos y valores de la empresa. Es por ello que se espera que el presente trabajo contribuya a mejorar esta realidad en beneficio de la empresa y todos sus integrantes.

La población para la presente investigación son los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros de la Sede de Breña, la cual está distribuida por diferentes áreas, entre administrativos y operativos donde cada una de ellas está entrelazada y se observa que la información no es del todo clara ocasionando inconvenientes entre el personal.

Frente a esta problemática se considera importante presentar el tema de investigación “La comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros durante el primer semestre del 2019”, a fin de conocer la fluidez en las relaciones que se establecen a través de la comunicación. Siendo el medio principal de expresar sus ideas, sentimientos y emociones de los miembros; así como también a través del cual se da la retroalimentación sobre las tareas y funciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación descendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación ascendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación horizontal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación transversal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación descendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019.
- Conocer el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación ascendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019.
- Precisar el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación horizontal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019.
- Establecer el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación transversal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019.

1.4. Justificación e importancia

El interés de la presente investigación es determinar el nivel de comunicación organizacional que existe dentro de la empresa Técnica ingenieros de la sede de Breña durante el primer semestre del 2019. Siendo el motivo principal conocer el nivel de comunicación que existe entre todos los colaboradores de las diferentes áreas administrativas y operativas.

Dentro de la empresa Técnica Ingenieros se observa que no existe una adecuada comunicación entre las diferentes áreas, la cual no permite desarrollar un buen desarrollo de los objetivos impidiendo realizar un trabajo organizado, la cual ocasiona conflictos entre

áreas, re trabajo debido a procedimientos desarrollados inadecuadamente, un sobre costo de materiales y pago del personal.

Conocedores que una comunicación eficaz entre los colaboradores es de gran importancia para el desarrollo de una empresa, ya que permite mejorar su efectividad, rapidez y productividad en el trabajo y de ello depende su éxito o fracaso, se opta por estudiar esta temática tan importante para la consecución de los objetivos institucionales.

Desde el punto de vista social la presente investigación ayudará a conocer los niveles de comunicación en sus diferentes dimensiones (Descendente, Ascendente, Horizontal y Transversal) que existe entre los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros permitiendo una integración eficaz en beneficio de la institución.

Desde el punto de vista teórico, la investigación reúne diversas teorías y enfoques referentes a la comunicación organizacional y sus diferentes dimensiones, que nos brindan información que ayudará a ampliar el conocimiento referente al tema. A demás el aporte teórico científico de la presente investigación permitirá incrementar conocimientos referentes del tema a tratar.

En el aspecto práctico, los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán tomar las acciones necesarias para que la Gerencia de Técnica Ingenieros tome medidas correctivas y preventivas que permitan trabajar en beneficio de una comunicación más eficiente entre los colaboradores a la vez servirá de referencia para otras empresas y otras investigaciones.

En el aspecto metodológico, la estructura, las técnicas e instrumento empleado, así como los procedimientos realizados servirán como guía a otras personas que se inician en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existen trabajos de investigación tanto nacionales como extranjeros relacionados a la Comunicación Organizacional.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Rodas (2017), en su investigación que lleva por título “Comunicación efectiva y trabajo en equipo”, propuso la finalidad primordial de establecer la correspondencia existente en la comunicación positiva y la labor conjunta de la empresa consagrada a acontecimientos y reuniones de Quetzaltenango. La investigación fue de tipo descriptiva. La población estuvo conformada 35 colaboradores entre hombres y mujeres de 18 y 40 años de edad. Se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas creados por la autora. De acuerdo a los resultados se determina que existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo ya que reconocen que la información es importante para el buen desempeño de los colaboradores en sus diferentes funciones, a pesar de que es necesario reforzar este proceso comunicativo se concluye que no representa una influencia negativa porque los equipos de trabajo desarrollan las actividades adecuadamente.

Balarezo (2014), en su investigación titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.”, propuso como objetivo estudiar la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa

SAN MIGUEL DRIVE, la investigación fue de tipo cualitativo, descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada 30 trabajadores de la empresa, se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados indican que las equivocaciones que presentan la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización.

Guadalupe (2015), realizó un estudio sobre: “La comunicación organizacional y el empowerment del personal de salud del Sub centro de Santa Rosa del Cantón Ambato”. Propuso como objetivo determinar el tipo de comunicación organizacional y el empowerment del personal de salud del Subcentro de Santa Rosa del cantón Ambato. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel exploratorio, correlacional y descriptivo. La muestra estuvo formada por 9 personas. Se utilizó el cuestionario estandarizado para evaluación de la comunicación creado por la autora. Los resultados demostraron, que la comunicación organizacional tiene una estrecha relación con el empowerment, debido a que el intercambio de información se da entre trabajadores del área de salud para lograr un engagement en el personal de salud.

Vásquez (2015), en su investigación: “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”. Cuyo objetivo fue conocer la existencia de correspondencia en la comunicación y la complacencia laboral en el conjunto de trabajadores del sector de bodega de BOFASA. La investigación es del tipo cuantitativo de diseño no experimental, transversal. La composición de la muestra constó de 50 operarios entre 20 a 60 años los cuales laboran en la bodega. Se hizo empleo del cuestionario de comunicación

organizacional creado por la autora. Los resultados demostraron que el 75% de los empleados, consideran que debe de existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores.

Umaña (2015), en su investigación: "Comunicación interna y satisfacción laboral". Cuyo objetivo principal fue determinar la repercusión de la comunicación interior en la satisfacción laboral de los trabajadores del Restaurante de comida Gourmet, esta investigación fue de tipo descriptivo. La composición de la muestra comprendió 50 colaboradores entre 20 a 55 años. En este estudio se realizaron preguntas del tipo escala de Likert creado por la autora. Los resultados mostraron que el 98% de los sujetos indicó encontrarse siempre y casi siempre satisfecho con las instrucciones que recibe de la empresa para realizar efectivamente su trabajo, lo cual es un factor positivo para la organización y para los miembros que la integran, puesto que ésta brinda la información necesaria para que sus colaboradores puedan desempeñarse de manera ideal. Los colaboradores también expresaron su opinión, al afirmar el 68% de los mismos que la falta de comunicación efectiva provoca siempre y casi siempre insatisfacción en el desempeño laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Céspedes (2017), en su investigación "Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017", propuso como objetivo Identificar la existencia de una correspondencia dada en la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en maestros de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres. El presente trabajo es del tipo correlacional - descriptiva. La constitución de la población la integraron 175 profesores de

centros educativos estatales del distrito de San Martín de Porres: I.E. José María Arguedas, I.E. Simón Bolívar y I.E República del Paraguay. El instrumento empleado fue el Test de Comunicación Organizacional de Portugal. Los resultados indicaron que el nivel de comunicación organizacional total se aprecia que el 47.1% de la población tiene un nivel de comunicación promedio, siendo la media de 53.82. Además, el 4.9% tiene un nivel de comunicación muy baja.

Yataco y Marin (2018), en su investigación “Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016”, propuso como objetivo determinar las características que presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016. Su investigación presentó un tipo descriptivo no experimental. La constitución de la población contó con 58 egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, periodo 2014-2016. Se utilizó como herramienta de medición un cuestionario con interrogantes estructuradas. Se muestra en el resultado que 29,17 % de los encuestados indica que la comunicación interna es óptima, el 25,00 % mencionan que se da de una manera excelente y el 0% que se da de manera pésima. Referente a la comunicación organizacional personal el 45,8 % indican que la comunicación con sus compañeros es moderada, debido a los niveles jerárquicos que existen en la organización y el 41,7 % se comunican de manera fácil, porque existe un buen ambiente laboral con altos niveles de camaradería y empatía.

Miranda y Pastor (2018), en su investigación “Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque - 2015”, propone como objetivo determinar la correspondencia en comunicación organizacional y el clima social en el personal de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015. El trabajo tuvo un tipo de enfoque cuantitativo el diseño transversal. La constitución de la población constó de 152 trabajadores. El instrumento empleado fue la Escala de Comunicación Organizacional (ECO) de Fernández Collado. Los resultados señalan en cuanto a la comunicación organizacional, que hay mayor predominio en el nivel medio con un 62%, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto con un 38%. Referente a la dimensión ascendente de la comunicación, se concluye que el 48% tiene un nivel bajo seguido por un 24.3% tiene un nivel medio.

Carpio (2018), en su investigación “La comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Narca S.A.C., 2017”, propuso como objetivo conocer el nivel de comunicación organizacional en la empresa manufactura Narca SAC., 2017. El tipo de investigación que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 80 trabajadores. El instrumento empleado para la investigación fue la Escala de comunicación organizacional (ECO) de Fernández (1999). Los resultados señalan que el 66% de los evaluados consideran que existe un nivel bajo de comunicación organizacional, referente a la dimensión descendente presenta un 71% de nivel bajo, de donde resulta que existe dificultades para dirigir la información desde los altos cargos hacia los subordinados; por otra parte, solo el 5% refleja un

nivel alto donde demuestran que no existe dificultades sobre este tipo de comunicación, a su vez el nivel medio está expresado con 24%.

Hinojoza y Tuero (2017), en su investigación “La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica - año 2014”. Cuyo objetivo principal fue conocer cómo influye la comunicación efectiva en la eficacia del servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería en la Oficina Regional de Huancavelica del año 2014, el enfoque del estudio fue del tipo cuantitativo de diseño descriptivo - correlacional. La composición de la muestra la constituyeron 35 colaboradores de OSINERGMIN Huancavelica. En este estudio se realizó una encuesta. Los resultados demuestran que un 17,1% de casos, existe la consideración que la comunicación eficiente es adversa, el 77,1% la estima como beneficiosa y un 5,7% la consideran muy favorable; respecto a la eficiencia de servicio las personas evaluadas estiman que un 14,3% no es conveniente, el 71,4% posee un nivel conveniente y el 14,3% muestra un nivel bastante beneficioso.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de Comunicación Organizacional

Según Chiavenato (2015), señala que la comunicación organizacional es el proceso por medio del cual las personas intercambian información en una organización. Además, algunas comunicaciones influyen por la estructura formal e informal; otras trabajan a lo largo de los niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. (p.321)

En tal sentido, la comunicación organizacional es el medio de interacción entre las diferentes líneas de trabajo, que permite compartir información para ejecutar eficientemente las funciones en el ámbito laboral.

Para Brandolini, Gonzales y Hopkins (2009), indica que las organizaciones comunican a cada instante a través de mensajes e inclusive cuando callan. Los procesos de la comunicación sostienen la empresa como una red tergiversada de relaciones donde intervienen todos los actores. Es por ello que en una empresa se pueden identificarse dos tipos de formas de comunicación externa e interna. (p.11)

Al respecto, la comunicación organizacional se trasmite de muchas formas, donde interactúan muchos miembros, tanto los clientes internos que vienen a ser los colaboradores, así como los clientes externos que son los usuarios del servicio.

Para Fernández (1999), la comunicación organizacional es una agrupación única de comunicación que intercambian miembros de una organización, también es la agrupación de métodos y labores orientadas a facilitar la comunicación establecida entre los miembros de la organización y su entorno para influenciar en los juicios, actitudes y proceder del personal exterior e interior, llevando como propósito el cumplir con sus objetivos.

Lo referido por el autor anterior, establece que la comunicación organizacional tiene una función persuasiva en sus integrantes, que es útil para regular las percepciones, adopción de decisiones y establece metas en común.

Según, Trelles (2000), manifiesta que la comunicación organizacional interna es la suma de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización.

2.2.2. Objetivos de la comunicación organizacional

Abanto y Arana (2015), destacan cinco objetivos en la comunicación organizacional:

- **Objetivos de identidad corporativa:** el punto estratégico es primero ser una buena empresa y seguidamente hacer que cada uno de los colaboradores se sientan parte de la organización, todos deben tener claro y cumplir los objetivos de la empresa y sentirse parte de ella.

Para alcanzar la identidad corporativa, se requiere de la comunicación, donde los directivos y jefes de área, compartan los valores, misión y visión organizacional con los colaboradores.

- **Objetivos organizacionales:** la comunicación organizacional interna debe establecerse en los objetivos de la empresa, debe haber pocos niveles jerárquicos, sin mucha burocracia, donde la comunicación sea flexible, fluida, con respuestas de acuerdo a cada necesidad.

En tal sentido, la comunicación organizacional permite adoptar acuerdos pertinentes ente los colaboradores para trabajar articuladamente en equipo, lo cual hará posible alcanzar los objetivos institucionales.

- **Objetivos funcionales:** el representante del órgano de la gestión de comunicación debe aunar los diferentes mensajes, con el fin de evitar discordancias en la información sobre las funcionalidades. Deberá analizar los inconvenientes y ayudar a formular necesidades compartidas.

En tal sentido, la comunicación funcional está dirigida por los miembros jerárquicos, que deberán transmitir en forma clara y oportuna los mensajes a sus subordinados, evitando las confusiones.

- Objetivos estratégicos: están destinados a acrecentar la productividad y evaluar los resultados, este propósito se obtiene ampliando actividades encaminadas a la creación de políticas de cooperación de todos los colaboradores.
- Objetivos comportamentales: orientarse a los resultados, sentirse parte de la organización, hacer coincidir los valores de la persona con los de la empresa.

La función de la comunicación organizacional permite cambiar las conductas de forma positiva en los colaboradores, ajustándolo a la cultura interna, donde interioricen los valores institucionales.

2.2.3. Importancia de la comunicación organizacional

Para Pacheco (2016), la comunicación organizacional es primordial para que una empresa funcione adecuadamente, los colaboradores deben estar informados, escuchados y valorados para sentirse motivados y lograr mayor productividad y un éxito asegurado, pero si por el contrario se presenta una inadecuada comunicación puede desestabilizarse el desarrollo de la empresa e inclusive fracasar.

Evidentemente la comunicación juega un rol preponderante para el éxito organizacional, dado que se trabaja con seres humanos que requieren desde una retroalimentación para mejorar el trabajo, hasta la integración en equipo y todo esto se logra con la interacción lúdica que solo lo otorga la comunicación.

Según Vargas (2015), indica ocho razones importantes para que una organización obtenga el éxito:

- Buen rendimiento de los colaboradores, el colaborador realiza de forma más eficiente su labor si conoce a detalle sus funciones y quien está a cargo de él y a quienes tiene a cargo si se diera el caso.
- Manejabilidad, es importante que el colaborador tenga claro lo que le corresponde y no corresponde, la información debe ser la necesaria y no se debe recargar con información innecesaria.
- Retroalimentación final, la información no debe quedarse solo en los cargos jerárquicos, se debe trabajar la retroalimentación a través de canales de información y los colaboradores no se sientan excluidos.
- Motivación, una buena comunicación dentro de las organizaciones mejora la motivación de los colaboradores, se debe dar oportunidad para que ellos expliquen su labor y se sientan valorados y aprecien a la vez el trabajo de cada uno de sus compañeros.
- Espíritu en equipo, si los compañeros de una organización se comunican entre ellos y tienen por objetivo lograr el mismo resultado se convierten en un equipo.
- Preparación ante la crisis, la eficiente comunicación ayudará a tener una correcta decisión ante una dificultad, puesto que el personal conoce lo que ocurre y solo se centrará en la comunicación externa.
- Personal participativo, un personal que se siente implicado activamente, tiene mejores relaciones laborales con todos los integrantes de la organización.

- Buenas relaciones con el público, si existe una adecuada comunicación interna dentro de la organización, será más factible asistir convenientemente al cliente externo.

2.2.4. Dimensiones de la comunicación organizacional

Los autores Fernández y Galguera (2009) han planteado diferentes dimensiones de la comunicación organizacional

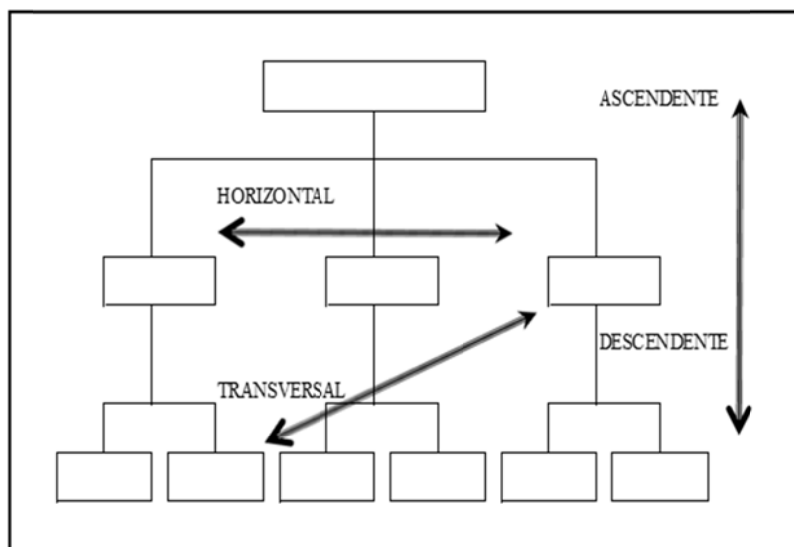


Figura 1. Tipos de la comunicación organizacional

Tabla 1.

Tipos de la comunicación organizacional

Direcciones	Comunicación
Descendente	Comunicaciones que va las posiciones con mayor jerarquía hacia quienes están en las posiciones inferiores
Ascendente	Comunicaciones que fluyen desde los niveles inferiores a los superiores de una organización
Horizontal	Comunicación en equilibrada entre las diversas áreas funcionales en una organización
Transversal	Comunicaciones que menos se utilizan

Fuente Fernández y Galguera (2009)

a. Comunicación Descendente

Para Fernández (2010) la comunicación descendente va desde la más alta jerarquía hasta los cargos inferiores, allí se intercambian mensajes como son las instrucciones e información del trabajo, objetivos de la empresa, es decir se transfiere información y procedimientos propias del trabajo, se da la retroalimentación y una de sus funciones principales es la difusión de la visión de la alta jerarquía.

Por otro lado, Chiavenato (2015) afirma, que la comunicación descendente son los mensajes que se remiten de los niveles más altos a los más bajos.

Según Kreps (1995) indica que la comunicación descendente es sumamente importante ya que la información en esta dimensión es formal, es decir los mensajes van desde los altos mandos hacia los empleados, se transfiere las indicaciones e información propia del trabajo, metas y objetivos esperados por la organización.

b. Comunicación ascendente

Para Fernández (2010) esta comunicación va desde los niveles más bajos hacia la alta jerarquía de las organizaciones, aquí se permite que el colaborador transfiera los mensajes a los cargos más altos.

Según Kreps (1995) es un medio que proporciona la información desde los empleados de puestos inferiores hacia la más alta jerarquía, esta dimensión permite evaluar la eficacia de la comunicación descendente.

Por otro lado, Andrade (2005) indica que la comunicación vertical, se desarrolla entre los distintos niveles direccionales de la empresa, considera una subdivisión: descendente, el mensaje fluye desde las jefaturas hacia los colaboradores y ascendente, la información sube desde nivel inferior hacia jefaturas.

c. Comunicación horizontal

Para Fernández (2010) se desarrolla en los trabajadores que tienen la misma jerarquía, importante para coordinar las funciones de la organización.

Según Andrade (2005) indica que se da entre los colaboradores que forman parte de un mismo nivel jerárquico.

Por su parte Kreps (1995) reconoce la trascendencia de esta dirección puesto que favorece al desarrollo de la coordinación de tareas y toma de decisiones, así mismo facilita el intercambio de información entre compañeros.

d. Comunicación transversal

Para Fernández (2010) es utilizado en muy pocas oportunidades, generalmente cuando no se puede comunicar eficazmente por las otras direcciones.

Según Guzmán (2012) refiere que este tipo de comunicación es multidireccional, ya que los mensajes se intercambian entre todos los niveles jerárquicos, generando la participación para la solución de problemas, al mismo tiempo permitir interactuar entre los colaboradores de la organización.

Según Stephen y Coulter (2010) divide la comunicación organizacional en comunicación formal e informal, la formal corresponde al jefe inmediato con su empleado o viceversa, donde los mensajes se refieren a las funciones, dudas o consultas; es una comunicación vertical. Referente a la comunicación informal se da entre los colaboradores, fomentando las relaciones interpersonales.

2.2.5. Teorías de la comunicación organizacional

Existe un gran número de corrientes, planteamientos y usos al interior del análisis de una organización, las mismas que se sintetizan en cuatro principales corrientes teóricas: clásica, humanista, de sistemas y de contingencia.

a) Teoría de la información organizacional: La utilidad principal de esta teoría está relacionada con la capacidad y franqueza para transmitir información reduciendo o anulando el ruido o interrupciones. Shannon y Weaver (1949) definen tres niveles de problemas causados por estas interrupciones.

- Problemas técnicos
- Problemas semánticos

- Problemas de efectividad

Si estos niveles disminuyen o desaparecen, se podrá lograr una mayor eficacia en la comunicación. Este modelo es muy importante para la disertación ya que busca brindar la información pertinente sin ninguna interferencia, permitiendo mejorar la comunicación organizacional interna.

- b) Teoría general de los sistemas: La organización es considerada como un sistema formal porque ha sido diseñada para cumplir objetivos, para la teoría de los sistemas, la organización está conformada por subsistemas relacionados entre sí, sus integrantes se interrelacionan para lograr un objetivo, las organizaciones son sistemas abiertos que se interrelacionan con su entorno y deben garantizar su permanencia y continuidad.
- c) Teoría de las relaciones humanas: Se origina por la necesidad de alcanzar eficiencia en la producción y rentabilidad dentro de una organización. Estudia la organización poniendo énfasis en las personas. Para esta teoría no son los factores materiales, sino los psicológicos y sociales los que favorecen más en el crecimiento de la producción del trabajo. Las conductas de los colaboradores pueden variar con una buena supervisión y liderazgo, para esto el jefe deben tener la capacidad de ser buenos líderes y la eficacia de poder interrelacionarse.

Tabla 2.

Teoría de relaciones humanas Vs. Teoría clásica de la administración

Teoría Clásica	Teoría de las relaciones humanas
Trata la organización como una máquina.	Trata a la organización como grupos de personas.
Hace énfasis en las tareas o tecnología.	Hace énfasis en las personas.
Se inspira en la tecnología de ingeniería.	Se inspira en sistemas de psicología.
Autoridad centralizada.	Delegación plena de la autoridad.
Líneas clara de autoridad.	Atomía de trabajador.
Especialización y competencia técnica	Confianza y apertura.
Acentuada división del trabajo.	Énfasis en las relaciones humanas.
Confianza en reglas y reglamentos.	Confianza en las personas.
Clara separación entre líneas y staf.	Dinámica grupal de interpersonal.

Fuente: Iván Silvestre Aguirre Ramírez

2.3. Definiciones conceptuales

- Comunicación.

Según Chiavenato (2006), comunicación es el cambio de información que se da en los individuos. Consiste en hacer único un mensaje. Se establece uno de los procedimientos elementales de las vivencias del ser humano y de la estructuración social.

- Comunicación ascendente

Se da cuando los colaboradores expresan mensajes a los niveles superiores según organigrama estructural de la organización, esta comunicación puede darse de forma formal e informal.

- Comunicación descendente

Se da desde los niveles jerárquicos más altos hacia los niveles más bajos.

- Comunicación formal

Mantiene los procesos señalados por la empresa, en la forma de difundir el mensaje.

(Robbins, 1996)

- Comunicación horizontal

Es la comunicación que se da entre las personas del mismo nivel jerárquico de una organización.

- Comunicación informal

Presenta una forma diferente a la común al momento de difundir el mensaje; carece de estructura y de lineamiento señalado por la empresa de forma explícita, no tiene control, es más confiable y útil por parte del colaborador.

- Comunicación organizacional

Según Fernández (2009) la comunicación es “consiste en la agrupación de métodos y labores ideadas para hacer más fácil y fluida la cantidad de mensajes establecidos entre los integrantes de una organización y su entorno; influyendo en los juicios y comportamiento del público interior y exterior, teniendo como propósito el buen y pronto cumplimiento de las metas.

- Comunicación transversal

La comunicación de esta índole se da entre personas que ocupan diferentes jerarquías.

- Organización

Es un acuerdo entre personas para cooperar en el desarrollo de alguna actividad.

- Trabajadores

Colaborador que presta sus servicios a un empleador, puede ser del sector público o privado y percibe una remuneración. (Mintra, s.f.)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación que se utiliza en el presente estudio es de enfoque cuantitativo, porque permite medir la variable de estudio a través de valoraciones numéricas que se le asigna a las categorías nominales.

El estudio es de tipo descriptivo porque determina las características del objeto de estudio, evalúa dimensiones del fenómeno a estudiar desde un punto de vista científico, describe las características de un fenómeno existente.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación descriptiva tiene por objetivo describir los datos para llegar a conocer situaciones, actitudes o costumbres por medio del detalle específico de las actividades. Asimismo, buscan detallar las cualidades, las particularidades y los rasgos de individuos que son sujetos a observación. Es decir, únicamente intentan medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se estudia.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y de corte transversal ya que permite obtener información precisa sobre la variable de estudio en un espacio y tiempo determinado.

Los diseños de investigación de corte transversal, reúnen la información en un determinado instante, en un lapso exclusivo.

Por lo cual Hernández, Fernández y Baptista (2003) nos señalan que recolectan información en un instante determinado, en un lapso exclusivo. Su intención es la de hacer una descripción de variables y observar su influencia y correspondencia en una determinada circunstancia.

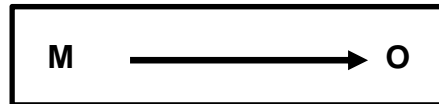


Figura 2. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la Comunicación Organizacional.

M = Grupo de estudio o muestra (colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 85 colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, la cual se encuentra compuesta por todo el personal administrativo y operativo.

3.3.2. Muestra

La muestra se obtuvo de manera no probabilística de tipo intencional, constituida por 78 colaboradores, 50 varones y 28 mujeres; la edad promedio de los trabajadores fluctúa entre los 20 y 65 años predominando la edad de 20 a 28 años; el 62 % de los trabajadores tiene estudio universitario, entre los que destacan ingenieros y el 36% con carrera técnica en lo que destaca los técnicos electricistas.

Tabla 3.

Cantidad y distribución de muestra

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	28	36%
Masculino	50	64%
Total	78	100%

Fuente: RRHH técnica Ingenieros

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

a. Criterios de inclusión de los participantes

- Colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña.
- Colaboradores de ambos sexos.

b. Criterios de exclusión de los participantes

- Personal administrativo y operativo que se encuentren de vacaciones.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

3.4.1. Definición de la variable: Comunicación organizacional

Según Fernández (2014) la comunicación organizacional se da de carácter natural en toda la organización, sea cual sea su tipo o tamaño, además es el proceso social fundamental para la persona dado que sin ella nos encontraríamos aun en el primer escaño de su desarrollo y no existiría sociedad, ni la cultura. La variable a estudiar en la presente investigación es la comunicación organizacional y se considera el análisis de ciertos datos sociodemográficos tales como sexo, edad y grado de instrucción.

Tabla 4. *Matriz de Operacionalización de la variable*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	De la Cruz (2014) concibe a la comunicación como el procedimiento que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino también ser recepcionada y entendida, en ello se determina que porte efectividad. Del mismo modo, la correspondencia establecida en los mensajes en grupos de personas con la finalidad de informar o persuadir emociones.	Fernández y Galguera (2009) cita que la comunicación organizacional es la agrupación de procedimientos y acciones orientadas a la agilización, simplificación de la cantidad de mensajes emitidos por los integrantes de la organización, entre la organización y su entorno; o influenciar en los juicios, competencias y comportamiento del público al interior y exterior de la organización, teniendo como propósito el buen y pronto cumplimiento de los propósitos.	Comunicación Descendente.	-Empoderamiento -Compromiso -Comunicación efectiva -Motivación -Liderazgo	11, 12, 13, 14,15, 16, 17, 18, 19	Nunca (0) A veces (1)	Escala de Comunicación Organizacional (ECO)
			Comunicación Ascendente	-Integración -Comunicación asertiva -Comunicación escrita -Reconocimiento -Iniciativa -Comunicación interpersonal -Orientación a Resultado.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Siempre (2)	
			Comunicación Horizontal	-Trabajo en equipo -Comunicación Interpersonal	20, 21, 22, 23, 24		
			Comunicación Transversal	-Contactos interpersonales -Organización y planificación.	25, 26, 27, 28		

3.5. Técnicas e instrumento

En la presente investigación la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento aplicado para recoger la información fue la Escala de Comunicación Organizacional (ECO).

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Escala de Comunicación Organizacional (ECO)

- **Autor:** Fernández Collado (1999)
- **País de origen:** México
- **Adaptación peruana:** Miranda y Pastor (2015)
- **Forma de Administración:** Individual y/o Colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario fue aplicado a 152 colaboradores pertenecientes a una Municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015.
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Tipo de respuesta:** Escala tipo Likert
- **N° de Items:** El instrumento está constituido por 28 ítems.
- **Objetivos de la escala:** Medir la percepción del trabajador frente a la comunicación Organizacional que desempeña la organización.
- **Significación:** Evalúa 4 dimensiones:

Comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación oblicua o transversal.

- **Niveles de interpretación:**

Siempre (2), A veces (1) y nunca (0).

- **Baremo:** La Baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 5.

Baremo de interpretación de la variable

Niveles	I	II	III	IV	Total
1 Desfavorable	0 - 6	0 - 7	0 - 3	0 - 3	0 - 22
2 Neutral	7 - 13	8 - 14	4 - 7	4 - 6	23 - 43
3 Favorable	14 - 20	15 - 18	8 - 10	7 - 8	44 - 56

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 6.

Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	28	36
Masculino	50	64
Total	78	100

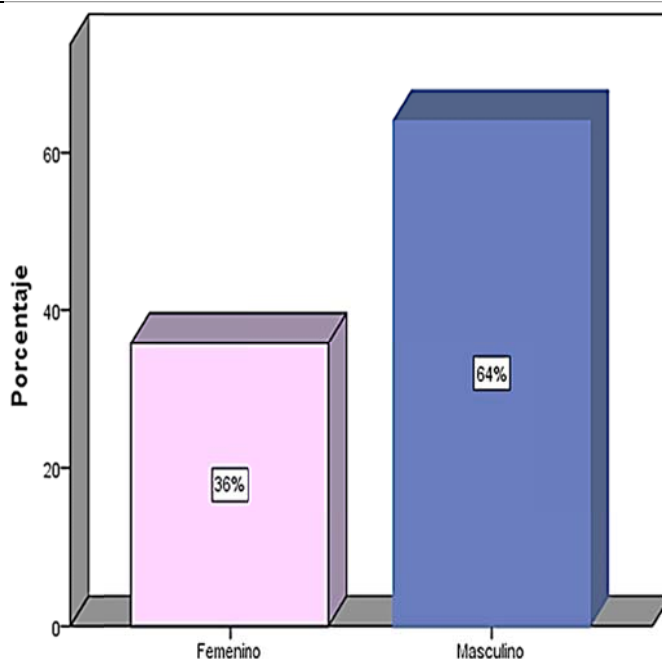


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determinan que el mayor porcentaje de colaboradores que participaron en el estudio son del sexo masculino igual al 64% y el 36% son del sexo femenino.

Tabla 7.

Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-28	30	38
29-37	21	27
38-46	15	19
47-55	10	13
56-65	2	3
Total	78	100

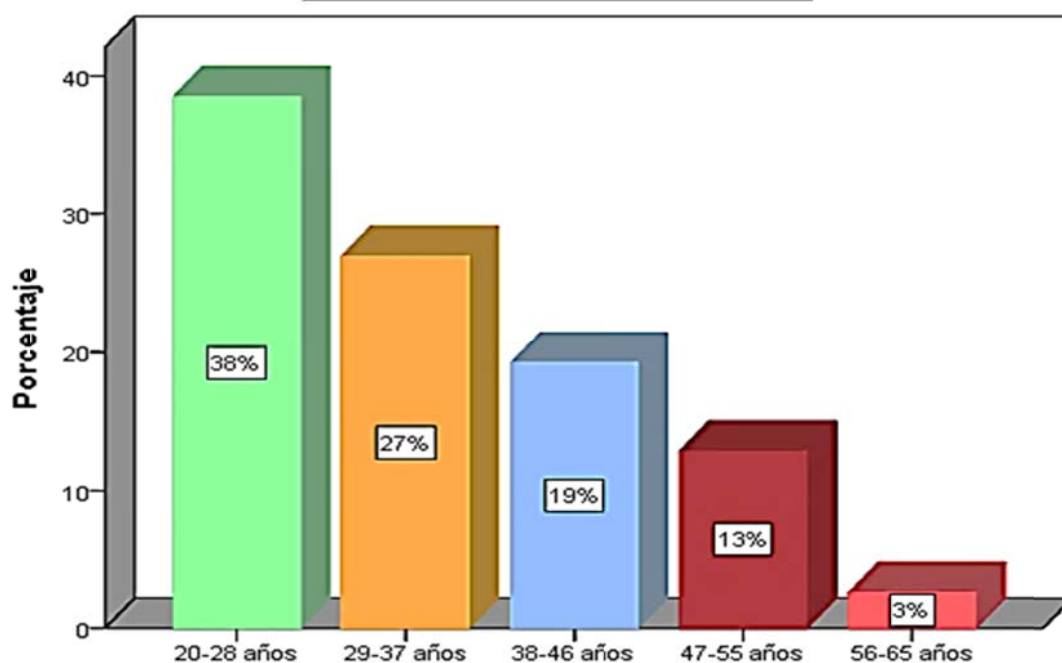


Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores igual a 38% tienen entre 20 a 28 años, seguido del 27% que tienen entre 29 a 37 años, el 19% tiene entre 38 a 46 años, el 13% tiene entre 47 a 55 años y en menor proporción igual al 3% tienen entre 56 a 65 años.

Tabla 8.

Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción.

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	2	3
Técnico	28	36
universitario	48	62
Total	78	100

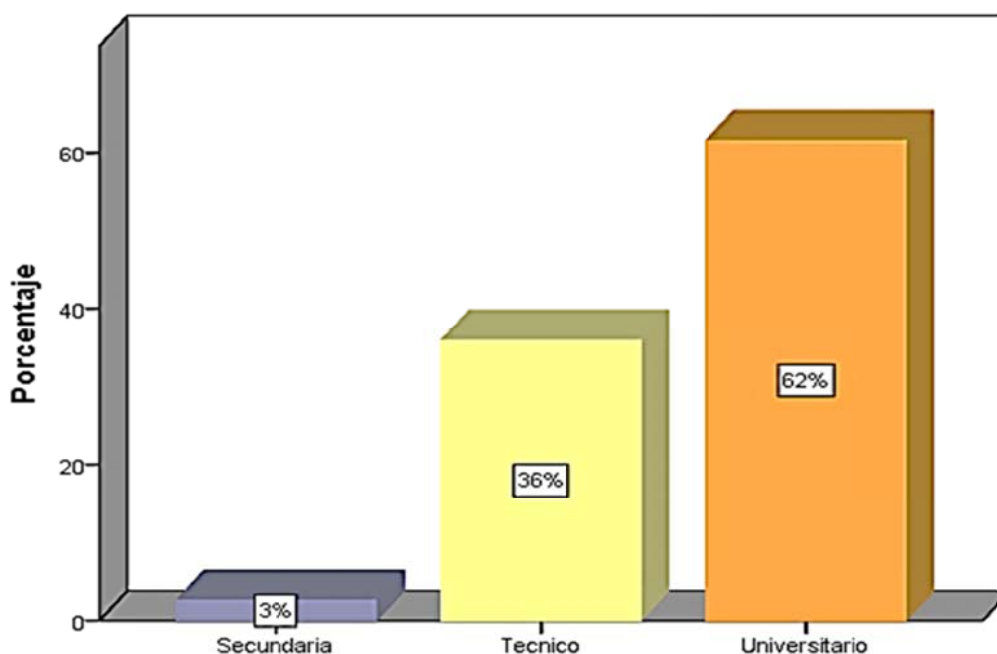


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores según su grado de instrucción

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de los colaboradores de acuerdo a su nivel de instrucción en un 62% tiene un nivel universitario, seguido del 36% que tienen un nivel técnico y el 3% tiene un nivel secundario.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 9.

Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	3	4
Neutral	64	82
Favorable	11	14
Total	78	100

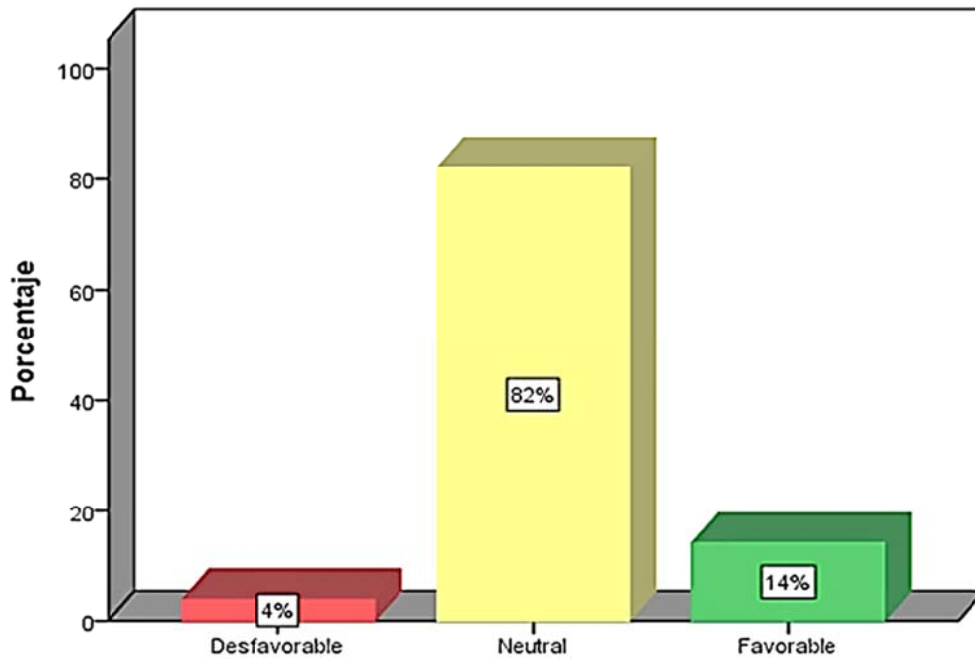


Figura 6. Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de comunicación organizacional que presentan los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña es de nivel neutral en un 82%, el 14% presenta un nivel favorable y el 4% tienen un nivel desfavorable.

Tabla 10.

Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión descendente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	3
Neutral	33	42
Favorable	43	55
Total	78	100

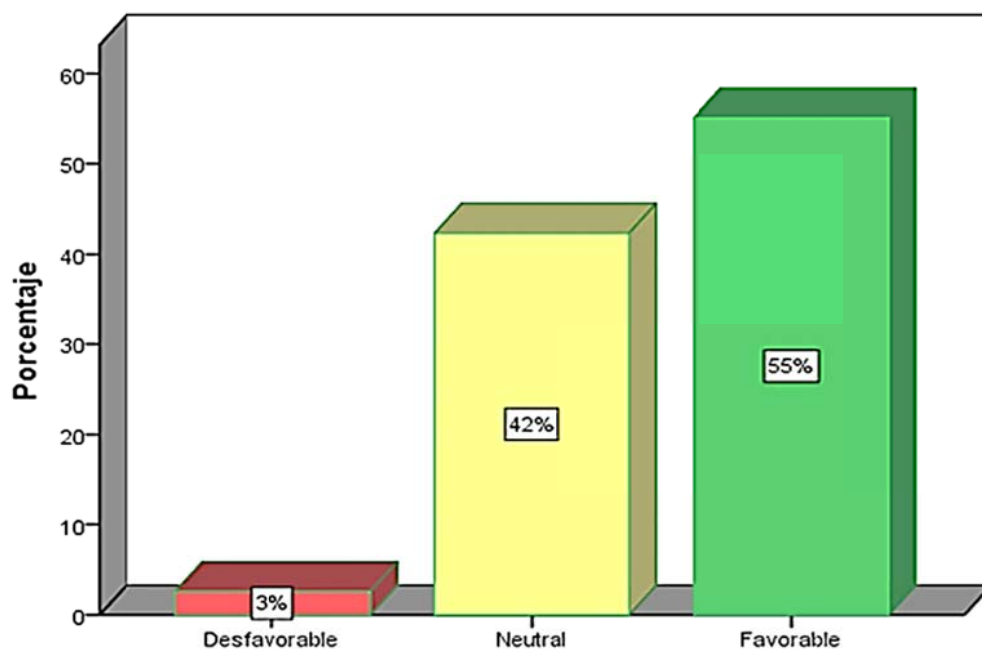


Figura 7. Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión descendente

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión comunicación descendente, los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña, presentan en mayor proporción igual a 55% un nivel favorable, seguido del 42% que maneja un nivel neutral y el 3% presenta un nivel desfavorable.

Tabla 11.

Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión ascendente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	1
Neutral	74	95
Favorable	3	4
Total	78	100

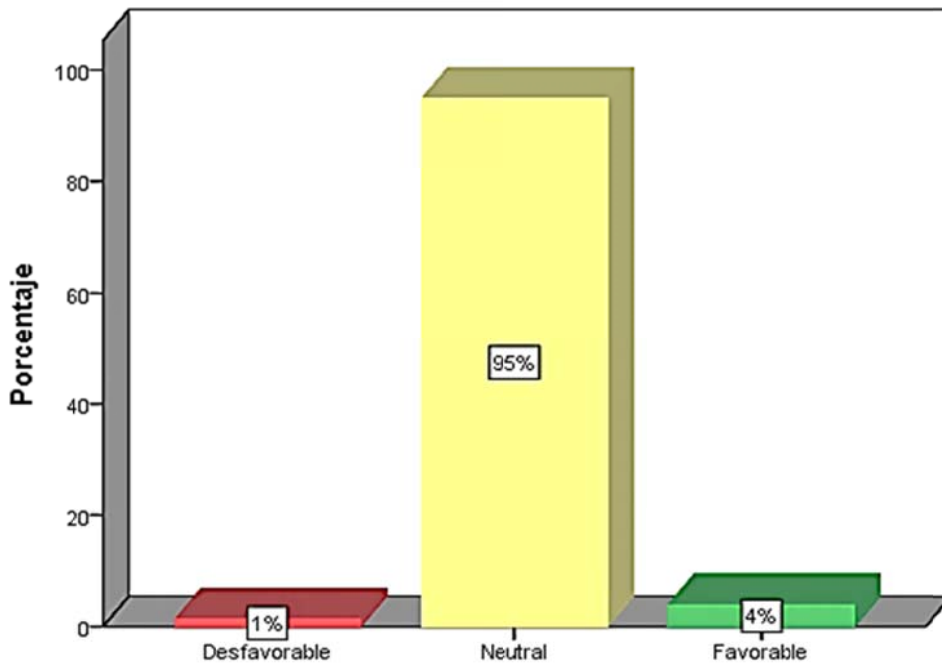


Figura 8. Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión ascendente.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión comunicación ascendente, los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña presentan en mayor proporción igual a 95% un nivel neutral, el 4% presenta un nivel favorable y el 1% presenta un nivel desfavorable.

Tabla 12.

Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión horizontal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	5	6
Neutral	59	76
Favorable	14	18
Total	78	100

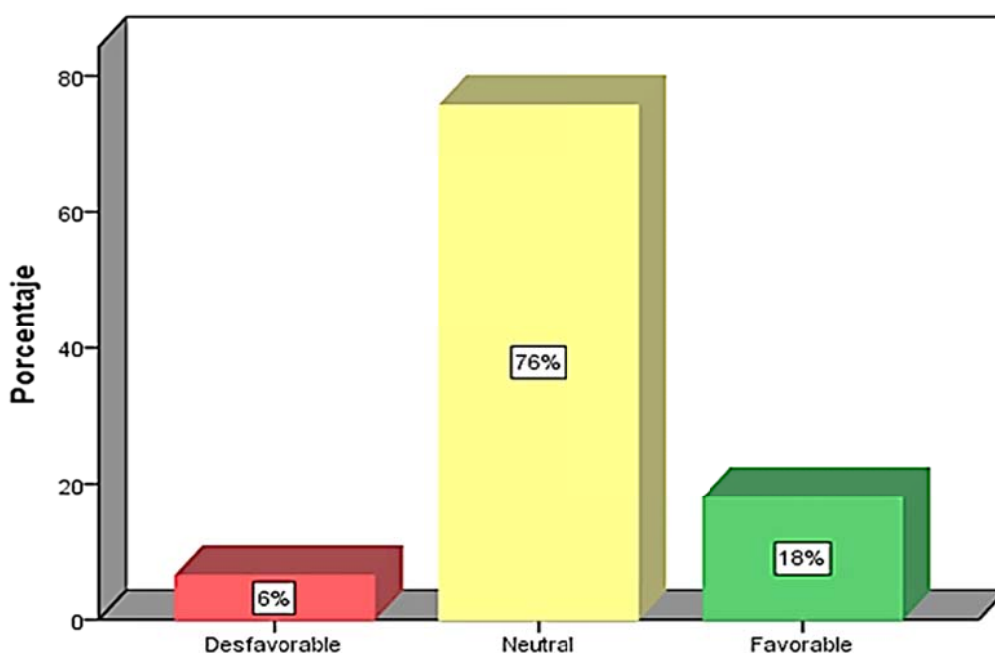


Figura 9. Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión horizontal.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión comunicación horizontal, los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña presentan en mayor proporción igual a 76% un nivel neutral, seguido del 18% que presenta un nivel favorable y el 6% mantiene un nivel desfavorable.

Tabla 13.

Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión transversal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	3
Neutral	53	68
Favorable	23	29
Total	78	100

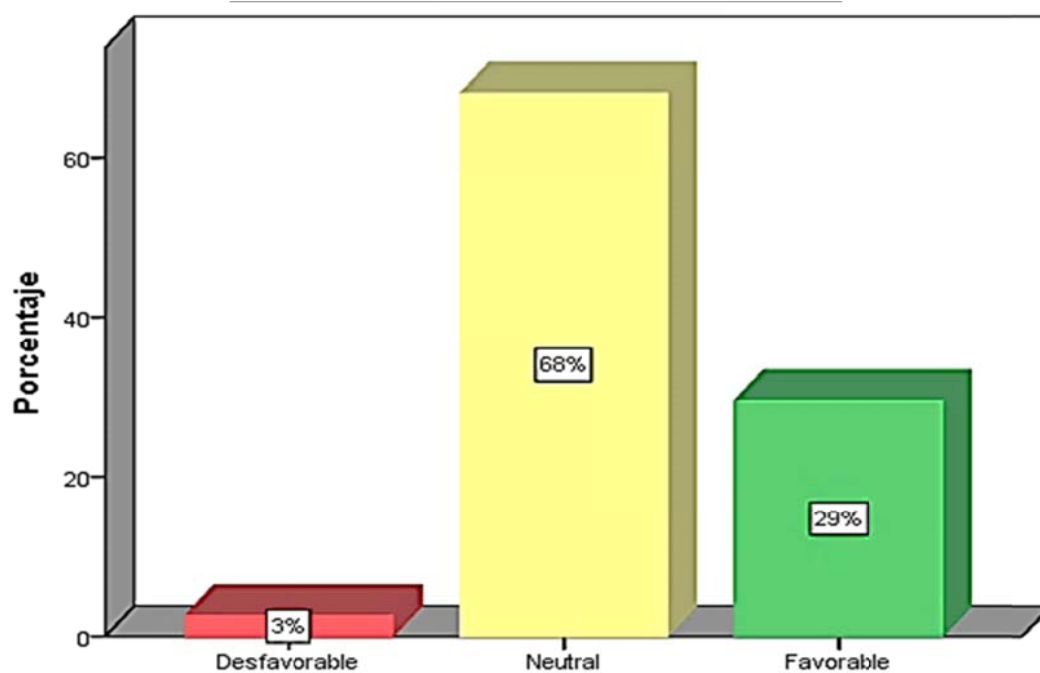


Figura 10. Nivel de comunicación organizacional de los colaboradores según la dimensión transversal.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión comunicación transversal, los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña presentan preponderadamente un nivel neutral en un 68%, seguido por el 29% que presenta nivel favorable y el 3% presenta un nivel desfavorable.

4.3. Procesamiento de los resultados

Concluido el trabajo de investigación, se procedió a construir, una base de datos en un archivo Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Posteriormente se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar los valores al Programa SPSS versión 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados.

En las tablas y figuras se observan las frecuencias y porcentajes encontrados para cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la variable de estudio.

4.4. Discusión de los resultados

En este punto, se analiza los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre el mismo tema de investigación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, determina que el nivel de comunicación organizacional que presentan los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña es de manera predominante el nivel neutral en un 82%, seguido del nivel favorable; este resultado coincide parcialmente con lo establecido por Céspedes F. (2017), donde estudio la Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres;

concluyendo que el 47.1% de la población tiene un nivel de comunicación promedio. En dicho sentido, se halla relación en ambas investigaciones, solo en el nivel general predominante que presentan los colaboradores en torno a la comunicación organizacional, dado que no se da a gran escala y requiere ser reforzada.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, establece que el nivel de comunicación ascendente, los colaboradores de Técnica ingenieros sede Breña presentan en mayor proporción un 95% un nivel neutral y el 4% presenta un nivel favorable. Este resultado no coincide con lo establecido por Miranda, F. y Pastor, P. (2015) en su investigación “Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque 2015”; concluyendo que, en la comunicación ascendente, el 48% de trabajadores tiene un nivel bajo seguido por un 24.3% que tiene un nivel medio. En tal sentido, se halla una diferencia de resultados ya que en la empresa Técnica Ingenieros los colaboradores transmiten la información a sus jefes de manera regular y en la Municipalidad de Lambayeque se evidencia que existe gran dificultad para transmitir la información de colaboradores hacia la alta jerarquía, pero en ambos casos requiere ser reforzadas.

Los resultados obtenidos en el presente estudio referido a la dimensión de comunicación descendente, determinaron que los colaboradores presentan un nivel favorable en un 55%, seguido por el 42% que presenta nivel neutral. Estableciendo diferencia con los resultados de la investigación de Carpio, L. (2018) en su investigación la comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Narca S.A.C., donde la dimensión descendente obtuvo como resultado que un 71% de los empleados tienen un nivel bajo, un 24% un nivel medio y un 5% un nivel alto. En tal sentido, se halla una gran diferencia, dado que los colaboradores de ambas empresas muestran discrepancia en esta

dimensión ya que en Técnica Ingenieros si transmite favorablemente la información en la empresa mientras que en Narca SAC, se evidencia que existe dificultad para transmitir la información desde la alta jerarquía hacia los empleados.

En relación a la dimensión horizontal de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio se determina que los colaboradores de Técnica ingenieros presentan un 76% en el nivel neutral, seguido del 18% que presenta un nivel favorable, cabe indicar que esto guarda coincidencia con Yataco, J. y Marin, R. (2018) en su investigación “Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016”, que obtiene como resultado que el 45,8 % indican que la comunicación con sus compañeros es moderada y el 41,7 % se comunican de manera fácil, porque existe un buen ambiente laboral con altos niveles de camaradería y empatía. En ambos casos predomina un nivel regular en la comunicación horizontal que debe ser fortalecido, para un mejor clima laboral.

En general, habiendo establecido algunas coincidencias y diferencias en varios de los factores analizados en la presente investigación con los resultados de las investigaciones de otros autores, se fortalece la necesidad de mejorar la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- La comunicación organizacional que presentan los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, responde preponderadamente a un nivel neutral

determinándose que la comunicación que presentan los colaboradores no es la más adecuada, requiriendo reforzadores positivos.

- Los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña presentan en la dimensión descendente, un nivel favorable, lo cual evidencia que la información que se trasmite de los jefes hacia los colaboradores es oportuna y asertiva.
- Se determina que los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña presentan en la dimensión ascendente, presentan un nivel neutral, destacando que el personal cuenta con dificultades para transmitir la información de manera conveniente hacia las autoridades de cada área.
- Los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña presentan en la dimensión horizontal un nivel neutral; determinándose que los colaboradores no manejan habilidades sociales o comunicativas para interactuar con sus compañeros.
- Se determina que los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña presentan en la dimensión transversal, destacando que el personal cuenta con dificultades para los trabajos en equipo entre diferentes áreas y niveles.
- La comunicación organizacional es una herramienta importante en las organizaciones porque a través de ella se logra los propósitos, metas y objetivos de la empresa, generando un acercamiento entre todos los colaboradores

4.6. Recomendaciones

- El área de Talento Humano de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, debe ejecutar un plan de intervención para mejorar el nivel de comunicación organizacional que presentan los colaboradores de la empresa.

- La Gerencia y los jefes de área de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, deben promover la buena comunicación hacia sus colaboradores, dándoles oportunidades de participación y expresión de sus ideas.
- El área de Talento Humano de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, debe desarrollar talleres orientado a los colaboradores con la finalidad de desarrollar seguridad y confianza para que estos se comuniquen con sus superiores oportunamente.
- La Gerencia y el área de Talento Humano debe implementar charlas con los colaboradores del mismo nivel jerárquico de las diversas áreas para que se interrelacionen entre ellas y así afianzar la comunicación horizontal.
- El área de Talento Humano de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, debe desarrollar talleres de integración con todos los colaboradores y gerencia con la finalidad de mejorar la comunicación transversal, que les permitirá que a través de la participación de todos puedan conocerse y mejorar su comunicación.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCION

5.1. Denominación del programa

Taller: Comunicación organizacional efectiva.

5.2. Establecimiento de objetivos

5.2.1. Objetivo General

- Fortalecer la comunicación organizacional efectiva en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros.

5.2.2. Objetivos específicos

- Reconocer las fortalezas y debilidades a nivel personal a la hora de comunicar.
- incrementar una adecuada comunicación en todas las direcciones de la organización.
- Potenciar el sentido de pertenencia e involucrar a los colaboradores con la empresa.

5.3. Justificación del programa

Las dificultades que presentan las organizaciones se debe a la falta de comunicación entre sus integrantes, la comunicación es primordial para conseguir los objetivos de la organización, una comunicación eficaz dentro de una organización ayuda a tener; planeación, organización, dirección y resultados positivos.

Según Fernández (1999) menciona que la comunicación es “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

Una buena dirección permitirá una comunicación eficaz dentro de las organizaciones, para ello es necesario tener una estrategia adecuada con los colaboradores para el logro de los objetivos, esto traerá como resultado la integración entre todos los integrantes de la empresa.

Por otro lado cuando no existe una adecuada comunicación dentro de las organizaciones los colaboradores se encuentran desmotivados y no hay buenas relaciones interpersonales lo cual afectaran directamente en la productividad.

Teniendo aquellas nociones con respecto a la comunicación dentro de las organizaciones y lo que significa ejercer una comunicación favorable la cual permita el desarrollo personal y del equipo de trabajo, una adecuada comunicación organizacional nos permitirá reforzar la comunicación entre todos los integrantes de la empresa y llegar a disminuir las dificultades que dificultan su buen desarrollo, proporcionando a los colaboradores la información adecuada para que puedan conocer más sobre la importancia de la comunicación organizacional practicando una comunicación asertiva, favorable, empática, eficaz y eficiente siendo capaz de construir personas empoderadas que tengan la capacidad de resolver problemas.

5.4. Sesiones

SESIÓN 01

Nombre:

“Integración”

Objetivo:

Facilitar que los colaboradores de las diferentes áreas de Técnica Ingenieros identifiquen herramientas efectivas para lograr la integración orientada al trabajo en equipo.

Introducción

Se dará la bienvenida a los participantes, se presentará el taller e informará a los colaboradores sobre los objetivos del taller y lo que se espera lograr.

Actividad

Se realizará una dinámica denominada; “te conozco, me conoces”, cuyo objetivo es conocer más a cada uno de nuestros compañeros que forman parte la organización. Forman un círculo, cada uno debe decir su nombre y mencionar un adjetivo que le califique y que empiecen con la letra inicial de su nombre a la vez hace la acción de su cualidad. La siguiente persona hace lo mismo, pero además menciona el nombre y las cualidades realizando la acción de la persona que se acaba de presentar; así sucesivamente hasta que el círculo de compañeros se haya presentado correctamente.

Se dará una pequeña explicación del significado de integración. Y se proyectará el video del link: <https://www.youtube.com/watch?v=1EAW2qNjS8E&feature=youtu.be>.

Se formarán 04 grupos de 5 o 6 personas, a cada grupo se le entregará una recomendación para desarrollar e implementar la integración en los ambientes laborales y en la vida en general, cada grupo realizará una un cartel que serán colocados en las diferentes áreas.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Parlante
- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: cartulinas, plumones, revistas, goma.

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)
- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller

SESIÓN 02

Nombre: “Barreras de la comunicación”

Objetivo: Identificar las barreras de la comunicación.

Actividad

Se realizará una dinámica denominada; “El teléfono malogrado” que tiene por objetivo, desarrollar la capacidad de escucha y entendimiento. Se divide el grupo en dos equipos y a quien encabeza la fila de cada equipo se le da un mensaje a fin de que lo vaya transmitiendo correctamente, en secreto, luego se pregunta al último de cada fila, cuál fue el mensaje que se comunicó. Se analiza el primer mensaje y el último comparando las diferencias.

Posteriormente se verá el video <https://youtu.be/8EiIi8siflc>. Y se dará una pequeña explicación de que es son las barreras de comunicación.

Finalmente se harán grupo de 6 personas y se les entregará una cartulina en donde se colocarán las diferentes barreras de la comunicación que se observan en su centro de trabajo y se les dará un tiempo para que cada grupo puedan coordinar una situación donde se presente uno o varias barreras de la comunicación, por grupo presentaran una escenificación.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Parlante
- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: Hojas de colores, plumones.

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)
- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller.

SESIÓN 03

Nombre:

“Comunicación asertiva”

Objetivo:

Conocer la importancia de la comunicación asertiva.

Actividad

Se observará el video <https://youtu.be/GkZ5R6K5xn0> y se dará una pequeña explicación de que es la comunicación asertiva.

Se realizará la dinámica “pasando la lana” que tiene por objetivo, desarrollar la capacidad de trabajo en equipo a través de la comunicación. Se forma un círculo con los participantes y pasamos la lana de extremo a extremo hasta terminar la madeja y luego se regresa la lana hasta hacer nuevamente el ovillo

Posteriormente se formarán 04 grupos de 5 o 6 personas y cada grupo realizará un cartel de acuerdo al tema que serán colocados en las diferentes áreas.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector

- Parlante

- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: cartulinas, plumones, revistas, goma.

- Ovillo de lana

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)

- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller

SESIÓN 04

Nombre: “Empatía”

Objetivo Propiciar en los colaboradores el desarrollo de la capacidad de empatía.

Actividad

Se realizará una dinámica denominada; “Transportando la pelota” cuyo objetivo es el Trabajo en equipo y solución de conflictos. A cada grupo de 6 o 7 personas se le entrega una cartulina, tijera y una pelota, deben transportarla sin tocarlo con la mano, lo deben colocar en la caja que se encuentra a 2 metros aproximadamente. Todos los integrantes deben participar y la pelotita debe estar en movimiento. Se le da 3 minutos para que se pongan de acuerdo y empiecen a trasladar la pelotita hasta la caja.

Posteriormente se dará una pequeña explicación de Empatía y seguidamente se formarán 04 grupos de 5 o 6 personas y cada grupo realizará un cartel de acuerdo al tema que serán colocados en las diferentes áreas, Cada grupo explicara brevemente la importancia de la empatía en el centro laboral.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector

- Parlante

- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: cartulina de colores, tijeras, plumones.

- 03 pelotitas

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)

- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller.

SESIÓN 05

Nombre: "Habilidades de la comunicación"

Objetivo. Identificar una lista mínima de habilidades de comunicación necesaria para enfrentar con éxito los problemas.

Introducción

Se dará la bienvenida a los participantes, se presentará el taller e informará a los colaboradores sobre los objetivos del taller y lo que se espera logre

Actividad

Se realizará una dinámica denominada; “Fotocopiadora” cuyo objetivo es trabajo en equipo y la buena comunicación. A cada grupo de 6 o 7 personas, al primero de la fila se le enseña una figura que deberá de dibujar en la espalda de cada compañero de fila, el último de la fila deberá de dibujarlo en una cartulina. Se observa el primer dibujo y el último comparando las diferencias.

Posteriormente se dará una pequeña explicación de las habilidades de la comunicación y luego formaran en círculo y mediante la dinámica tormenta de ideas los participantes mencionaran una habilidad de la comunicación y su importancia.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Parlante
- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: cartulina de colores, tijeras, plumones.
- 03 pelotitas

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)
- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller

SESIÓN 06

Nombre: “Procesos de la Comunicación”

Objetivo Fortalecer los procesos de la comunicación en las diferentes áreas.

Actividad

Se observará el video <https://youtu.be/bsPaMhq1eE4> y se dará una pequeña explicación de los procesos de la comunicación y se formaran 04 grupos de 5 o 6 personas de diferentes áreas y cada grupo realizará una dramatización de un tema relacionado al trabajo diario entre áreas, deberán considerar los diferentes proceso de la comunicación.

Posteriormente se desarrollará una dinámica denominada “El crucigrama”, los asistentes se dividen en dos grupos, el facilitador menciona una palabra que escriben en la cartulina y cada integrante formara una palabra partiendo de una letra de la palabra clave. Cada palabra debe detallar el estado de ánimo por el cual pasa el grupo.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Parlante
- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: cartulina de colores, tijeras, plumones.
- 03 pelotitas

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)
- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller.

SESIÓN 07

Nombre: “Comunicación Interna”

Objetivo Fortalecer la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa.

Actividad

Se observará el video Se observará el video <https://youtu.be/REmlqUZs0IE> y se dará una pequeña explicación de que es la comunicación interna y su importancia, luego se forma dos grupos y el facilitador les presenta un problema a resolver; un voluntario de cada grupo ira anotando en la cartulina lo que los asistentes van indicando a que ocasiono el conflicto y el otro grupo coloca las posibles soluciones.

Posteriormente se desarrollará una dinámica denominada “pasadizo de aplausos”, cuyo objetivo es que cada participante se sienta valorado por sus compañeros. Los asistentes se dividen dos filas, quedando una enfrente de la otra con el mismo número de participantes cada una, formando un pasadizo. De una en una, pasa cada persona por el pasadizo, y los demás le aplauden y le dicen cosas positivas. Al acabar de pasar se pone al final y así sucesivamente pasan todos.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector

- Parlante

- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: cartulina de colores, tijeras, plumones.

- 03 pelotitas

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)

- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller.

SESIÓN 08

Nombre: “Trabajo en equipo”

Objetivo, Identificar las fortalezas y debilidades de los compañeros y la necesidad de trabajar en equipo.

Actividad

Se realizará una dinámica denominada; “El equipo ideal.” cuyo objetivo es valorar el Trabajo en equipo. En cartulinas de un color, cada participante debe enumerar cinco fortalezas individuales y en cartulinas de otro color, describir cinco características de las personas con quienes trabaja bien en equipo. Se agrupan por compañeros de área y analizan sus respuestas.

Posteriormente se dará una pequeña explicación de la importancia de trabajar en equipo y seguidamente cada uno dará un compromiso laboral.

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller.

Recursos

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector

- Parlante

- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: cartulina de colores, tijeras, plumones.

- 03 pelotitas

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)

- Sillas

Tiempo: 45 minutos

Evaluación

Para finalizar se entregará un cuestionario de 4 preguntas referente al desarrollo del taller.

5.5. Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a los 78 colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros, sede Breña, dividido en 3 grupos de 20 personas y uno de 18.

5.6. Establecimiento de conductas problemas/meta

Conducta Problema:

En la actualidad una comunicación no adecuada o poca clara en la empresa es alarmante ya que esta problemática ocasiona entre sus miembros una serie de dificultades que no les permite lograr los objetivos planteados por la empresa.

Según Arru (2014) Comunicar implica distribuir, en este caso; homogeneizar los ideales, percepciones, juicios y conceptos. Al interior de la organización, es la comunicación el componente primordial que ha tomado el papel de construir y difundir la cultura de la corporación. El apoyo que da la comunicación a las organizaciones consiste en propalar los valores inapreciables y en los cuales radica su unidad y su beneficio, llegando a serles estos haberes muy preciados.

La obtención de resultados del presente estudio, indica que las conductas problemas que afectan la Comunicación Organizacional son:

- Falta de identificación del personal en los objetivos de la empresa.
- El personal cuenta con dificultades para transmitir la información de manera conveniente hacia las autoridades de cada área.
- Los colaboradores no manejan habilidades sociales o comunicativas para interactuar con sus compañeros.

Metas:

Una adecuada comunicación ayudará a tener: planeación, organización, dirección y resultados positivos para que se logren los objetivos trazados y se puedan solucionar los conflictos que se puedan presentar.

Según Chiavenato (2015), señala que la comunicación organizacional es el proceso por medio del cual las personas intercambian información en una organización. Además, algunas comunicaciones influyen por la estructura formal e informal; otras trabajan a lo largo de los niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal.

Para Cruz, J. (2016) señala que la comunicación dentro de las organizaciones es importante, ya que un colaborador bien informado tendrá una actitud positiva a diferencia del colaborador poco informado el cual tendrá una actitud negativa.

Todo lo mencionado nos va a ayudar a:

- Lograr que el personal se implique en los objetivos de la empresa.
- Mejorar la comunicación organizacional entre todos sus integrantes.
- Afianzar las habilidades sociales entre compañeros de diferentes áreas.

5.7. Metodología de la intervención

Para el taller de comunicación organizacional, se desarrollará una metodología participativa donde los colaboradores serán agentes activos y no pasivos donde solo son receptores, de esa manera se promueve que todos los integrantes participen; el taller debe ser es una experiencia de trabajo activo, creativo, colectivo y vivencial.

Según Aylwin N. y Gussi (1980), mencionan que el taller es una manera pedagógica que intenta lograr la integración entre la teoría y la práctica. Siendo así, podremos comprobar de manera inmediata si los resultados esperados fueron alcanzados con éxito.

Para Campo el taller consiste en un procedimiento que comprende planificación y estructuración del aprendizaje. Asimismo, involucra a los miembros de la comunidad quien tiene una finalidad concreta.

Según Quezada menciona las siguientes características para un taller:

- a) Trabajo activo: se refiere a la participación de los integrantes de cada grupo, aquí manifiestan sus argumentos, ideas.
- b) Trabajo creativo: se refiere a las experiencias, los conceptos, la reflexión y las discusiones de temas específicos entre los integrantes del taller.
- c) Trabajo colectivo: se refiere al intercambio de ideas, el expresarse y escuchar, dar y recibir.
- d) Trabajo vivencial: se refiere a las experiencias propias que aporta cada integrante, como por ejemplo su manera de trabajo.
- e) Trabajo concreto: significa que el taller debe terminar en un trabajo conjunto, un compromiso grupal.
- f) Trabajo puntual: se refiere que un taller no debe confundirse como el término del trabajo, si no que este debe continuar a diario.
- g) Trabajo sistemático: se refiere que un taller va a traer compromisos, se va a generar desacuerdos de opiniones, así como también tener autodisciplina del grupo de integrantes para que las reglas sean cumplidas.

La intervención se desarrollará en 8 sesiones que serán aplicadas a los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña, el cual tendrá una duración de 2 meses, se dividirá a los trabajadores en 4 grupos, realizándose una sesión cada semana, las sesiones tendrán una duración entre 45 minutos aproximadamente.

Cada una de las sesiones a desarrollar será participativa entre los participantes con la finalidad de que se comparen ideas y que estas se den en un ambiente de tolerancia y respeto. Con dinámicas que ayuden a que los colaboradores aprendan en un ambiente de confraternidad.

5.8. Instrumentos / Material a utilizar

Recursos humanos:

- Psicóloga y/o facilitador
- Colaboradores de Técnica Ingenieros

Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Parlante
- Laptop

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio: Hojas bond A4, hojas de colores, lapiceros, plumones.

Infraestructura

- En el 5to piso del local de Breña (comedor)

- Sillas

5.9. Cronograma

Tabla 14.

Cronograma de actividades

SESION	TEMA		AGOSTO				SETIEMBRE				
			1	2	3	4	1	2	3	4	
sesión 1	“Integración”	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									
sesión 2	“Barreras de la comunicación”	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									
sesión 3	“Comunicación asertiva”	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									
sesión 4	“Empatía”	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									
sesión 5	"Habilidades de la comunicación"	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									
sesión 6	“Proceso de la Comunicación”	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									
sesión 7	“Comunicación Interna”	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									
sesión 8	“Trabajo en equipo”	08:30 A 09:15 am.									
		11:30 A 12:15 am.									
		02:00 A 02:45 pm.									
		05:00 A 05:45 pm.									

5.10. Actividades

Sesión 01:	
Integración	
OBJETIVO	Facilitar que los colaboradores de las diferentes áreas de Técnica Ingenieros identifiquen herramientas efectivas para lograr la integración orientada al trabajo en equipo.
ACTIVIDAD	Introducción del taller. Dinámica: Te conozco, me conoces. Explicación del concepto de Integración. Proyección de un video. Trabajo grupal. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

Sesión 02:	
Barreras de la comunicación	
OBJETIVO	Identificar las barreras de la comunicación.
ACTIVIDAD	Dinámica: El teléfono malogrado. Proyección de un video. Explicación del concepto de que es son las barreras de comunicación. Trabajo grupal. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

Sesión 03:	
Comunicación asertiva	
OBJETIVO	Conocer la importancia de la comunicación asertiva.
ACTIVIDAD	Proyección de un video. Explicación de que es la comunicación asertiva. Dinámica: pasando la lana. Trabajo grupal. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

Sesión 04:	
Empatía	
OBJETIVO	Propiciar en los colaboradores el desarrollo de la capacidad de empatía.
ACTIVIDAD	Dinámica: Transportando la pelota. Explicación de que es la empatía. Trabajo grupal. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

Sesión 05:	
Habilidades de la comunicación	
OBJETIVO	Identificar una lista mínima de habilidades de comunicación necesaria para enfrentar con éxito los problemas
ACTIVIDAD	Dinámica: Fotocopiadora. Explicación de que es la empatía. Dinámica: tormenta de ideas. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

Sesión 06:	
Procesos de la Comunicación	
OBJETIVO	Fortalecer los procesos de la comunicación en las diferentes áreas.
ACTIVIDAD	Proyección de un video. Trabajo grupal. Dinámica: El crucigrama. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

Sesión 07:	
Comunicación Interna	
OBJETIVO	Fortalecer la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa.
ACTIVIDAD	Proyección de un video. Trabajo grupal. Dinámica: pasadizo de aplausos. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

Sesión 08:	
Trabajo en equipo	
OBJETIVO	Identificar las fortalezas y debilidades de los compañeros y la necesidad de trabajar en equipo.
ACTIVIDAD	Dinámica: El equipo ideal. Explicación de la importancia de trabajar en equipo. Evaluación; Cuestionario de preguntas referente al tema desarrollado.
RECURSOS	Recursos humanos. Recursos Tecnológicos. Recursos materiales. Infraestructura.
TIEMPO	45 minutos.

REFERENCIAS

- Aylwin, N. y Jissi, J. (1980). El taller. Integración de teoría y práctica. Argentina: Editorial Humanistas, Buenos Aires
- Abanto, J. y Arana, L. (2015). La comunicación interna y su incidencia en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10945/Abanto%20Salda%20c3%b1a%20Juan%20Carlos%20-%20Arana%20Cabrera%20Lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre, I. (2013) Teoría de relaciones humanas. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+interna:+proceso,+disciplina+y+t%C3%A9cnica&ots=gnKtysZRo2&sig=HDQ_ItdIaO5cUWae95J-r2mf58#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20interna%3A%20proceso%2C%20disciplina%20y%20t%C3%A9cnica&f=false
- Arru, M (2014). Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/comunicacion-interna-una-oportunidad-de-mejora-para-la-empresa>
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. (Tesis de pregrado).

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de:
<https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>

Bedriñana, A. (2012) teoría de los sistemas en las organizaciones. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/asesprodusoft/teoria-de-sistemas-en-las-organizaciones>

Brandolini, A. Gonzales, M. y Hopkins, N. (2009) Comunicación Organizacional. Buenos aires: La Crujía

Carpio, L. (2018). La comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Narca S.A.C., 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Céspedes, F. (2017). Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México McGraw-Hill Interamericana, 2006

Cruz, J. (2016). Emprendices. Obtenido de

<https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/>

De la Cruz, I. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. España: Ministerio de Educación de España.

Fernández, C. (1999). La comunicación en las organizaciones, México: Ed. Trillas.

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

Fernández, C. y Galguera, L. (2009). Teorías de la comunicación. México: McGraw Hill

Guadalupe, S. (2015). La comunicación organizacional y el empowerment del personal de salud del subcentro de Santa Rosa del Cantón Ambato (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10557/1/10%20GIS.pdf>,

Guzmán, V. (2012). Comunicación organizacional. Estado de México: Red Tercer Milenio. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf

Hinojoza, S. y Tuero, D. (2017). La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperado <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1063/TP-UNH-ADMIN-00134.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kreps, G. (1995). La comunicación en las organizaciones. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://eva.universidad.edu.uy/pluginfile.php/607232/mod_folder/content/0/Kreps.%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20las%20organizaciones.PDF?forcedownload=1

Martínez, A. y Nosnik, A. (1988). Comunicación organizacional. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf

Ministerio de Trabajo (s.f.). Terminología en temas de empleo. Recuperado de:
<http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=165>

Miranda, F. y Pastor, P. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/827/MIRANDA%20CUBAS,%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%20D1AY,%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf;jsessionid=2BD13E2EB2086C6E6DCCAA96954CD6C5?sequence=1>

Pacheco, J. (2016). Importancia de la comunicación organizacional. Recuperado de
<https://www.gestiopolis.com/importancia-la-comunicacion-organizacional/>

Palacios, J. (2014). De la comunicación organizacional a la comunicación productiva: Modelo propuesto por Abraham Nosnik Ostrowiak. Razón y palabra. Recuperado de:
http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/RE87/01_Palacios_E87.pdf

Rodas, E. (2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo (tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

Robbins, S. (1996). Tipos de comunicación de las organizaciones. Recuperado de:
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18930/Capitulo4.pdf>

Stephen, P. y Coulter, M (2005). Administración. México: Pearson educación. Recuperado de:
https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

- Trelles, I. (2000). La comunicación en la administración empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- Umaña, M. (2015). Comunicación interna y satisfacción laboral (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>
- Vargas, M. (2015). La influencia de comunicación interna en el fortalecimiento organizacional de la empresa Ichi Perú Sur S.A.C. en el año 2015 (Tesis de pregrado) Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2171/CCvaagmh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, J. (2015). Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>
- Yataco, J. y Marín, R. (2018). Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016. (Tesis de pregrado). Universidad Científica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/629/JUAN_ROCKY_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019.</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación descendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019? - ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación ascendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019? - ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación horizontal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019? - ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación transversal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación descendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019. - Identificar el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación ascendente, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019. - Identificar el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación horizontal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019. - Identificar el nivel de la comunicación organizacional, según la dimensión comunicación transversal, en los colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña durante el primer semestre del año 2019. 	<p>La población de estudio está comprendida por 85 colaboradores de la empresa Técnica Ingenieros sede Breña</p> <p style="text-align: center;">N = 85 colaboradores</p> <p>La muestra de estudio es censal, dado que está constituida por la totalidad de la población. Sin embargo, al momento de la aplicación del instrumento solo se encontraron presentes 78 en la muestra final.</p>

ANEXO 2. Carta de aceptación



CARTA DE ACEPTACIÓN

Breña, 03 de mayo del 2019

DR. Ramiro Gómez salas

DECANO DE FAULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Presente.

ASUNTO: Aceptación de realización de investigación y su muestra representativa.


Referencia: Carta N° 1080-2019-DFPTS

Por medio de la presente me dirijo a Ud. En atención a la carta que presenta a la Bachiller de Psicología Maribel Llachua Cortez, a efecto de que realice una muestra representativa de investigación en la Empresa Técnica Ingenieros SRL., a fin de optar el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Al respecto el trabajo de investigación consistirá en la Comunicación Organizacional, la investigación contará con dos fases (aplicación del instrumento y la entrega de resultados), cuyo resultado será compartido con nuestra Empresa para las acciones de mejora que correspondan

Sin otro particular, me despido de Ud.

TECNICA INGENIEROS S.R.L.


"RE" JORGE L. GARAYZAR JURADO
Gerente CA. Técnica

Av. Tingo María N° 625 - Breña
Telfs.: (511) 330-1328 / 424-1953 / 423-3941 Telefax: 330-1328
e-mail: tecnica@alpatecperu.com
www.alpatecperu.com

ANEXO 3. Instrumento aplicado. Escala de Comunicación Organizacional (ECO)

Sexo:

F
M

 Edad:

--

 Fecha:

--	--	--

 Años deservicio

De 5 años a más	De 2 a 5 años	Menos de 2 años

Grado de instrucción : _____

Cargo que ocupa : _____
 Régimen Laboral

Operativo	Administrativo

Instrucciones: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la comunicación del área de trabajo. Cada una tiene tres opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa(X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones.

No hay repuestas malas ni buenas.

ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
Comunicación Descendente			
1. Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.			
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.			
2. Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.			
4. El jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.			
5. El jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.			
7. Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor			
8. Regularmente se ejercita la retroalimentación y cómo tú trabajas respecto de las expectativas			
9. Tu jefe te incita regularmente a que hables u expresas tus puntos de vista de una manera franca			
10. Existe retroalimentación regular, por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño de tu trabajo.			

Comunicación Ascendente			
11. Usualmente en la organización cuando hay una ceremonia se realizan reuniones con los jefes.			
12. Mantengo una buena comunicación con mi jefe.			
13. Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.			
14. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en tu unidad.			
15. Me parece que la forma de comunicación través de mail es efectiva.			
16. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.			
17. Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.			
18. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.			
19. En mi área de trabajo y/o institución tengo dificultades para que llegue la información a tiempo.			
Comunicación Horizontal			
20. En la organización donde usted trabaja se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.			
21. En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.			
22. El área de contabilidad apoya al área administrativa			
23. Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores.			
24. Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo			
Comunicación Oblicua o transversal			
25. En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.			
26. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo.			
27. La información que se emite a otras áreas es organizada.			
28. Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo.			

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 4. Fotos





