



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESCUELA DE
MÚSICA: CASO ECO CULTURAL, DISTRITO
AYACUCHO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

BR. QUISPE SULCA, GLORIA TRINIDAD

ORCID: 0000-0001-9883-0042

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000- 0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

BR. QUISPE SULCA, GLORIA TRINIDAD

ORCID: 0000-0001-9883-0042

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado

Ayacucho, Perú

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000- 0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativa, Escuela Profesional de

Administración, Ayacucho, Perú

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH
ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTA

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES
ORCID: 0000-0002-6611-9480
MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO
ORCID: 0000-0003-4439-1448
MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y las fuerzas, por guíame en mi camino para poder culminar con mi objetivo.

A mi madre Gloria Sulca que hoy en día es mi fortaleza, que desde el primer momento confió en mí, me brindo su confianza su apoyo incondicional, por motivarme constante que me ha permitido ser una persona de bien y por su infinito amor.

A mi padre Hilario Quispe que se encuentra en el cielo, fuiste un ejemplo, me demostraste que en la vida siempre hay tropiezos, que cada uno de tus esfuerzos fue para demostrarme que se puede cuando uno se propone, la ayuda que me has brindado ha formado bases de gran importancia, ahora soy consciente de eso.

A mi pareja Ronald y mi hijo Stephen, por ser la mayor inspiración y motivación en mi vida, al encaminarme al éxito, agradezco por tantas ayudas.

DEDICATORIA

A mi madre quien estuvo a mi lado, en todo el proceso de mi vida universitaria brindándome sus palabras de aliento para culminar mis estudios, a mi padre por ser ejemplo a luchar, a mis hermanos y hermanas quienes se convirtieron en pilares para seguir adelante, a mi pareja quien ha vivido los distintos procesos de mi vida en los momentos felices y tristes a mi hijo quien ahora me da más fuerzas para luchar y seguir adelante.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música caso: Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021, la metodología que se empleó fue del tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, la población de estudio estuvo conformado por 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, de acuerdo a los resultados fueron el 45% afirma que casi nunca los comentarios y sugerencias son tomados en cuenta por su jefe, el 36% afirma que a veces los comentarios y sugerencias son tomados en cuenta por su jefe, el 9% afirma que casi siempre los comentarios y sugerencias son tomados en cuenta por su jefe, el 9% afirma que siempre los comentarios y sugerencias son tomados en cuenta por su jefe, se concluye que no se practica la comunicación que el 45% casi nunca, los comentarios y sugerencias, son tomados en cuenta por su jefe, por lo que el representante de la empresa debe dar confianza para que los comentarios y sugerencias brindadas por los trabajadores sean considerados, esto se consigue mejorando la comunicación interna, es esencial que sea empático y entienda las necesidades y circunstancias de cada integrante del equipo.

Palabras claves: Ascendente, Comunicación interna, Descendente, Horizontal.

ABSTRACT

The present research work had the general objective of describing internal communication in micro and small companies of the music school category, case: Eco Cultural, Ayacucho district, 2021, the methodology used was of the type applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The survey technique and the questionnaire were used as an instrument for data collection, the study population was made up of 11 workers from the Eco Cultural music school, according to the results, 45% affirmed that almost never the comments and suggestions are taken into account by their boss, 36% affirm that sometimes comments and suggestions are taken into account by their boss, 9% affirm that comments and suggestions are almost always taken by their boss, 9% affirm that comments and suggestions are always taken by their boss, it is concluded that communication is not practiced that 45% almost never, comments and suggestions, are taken into account by their boss, so the company representative must give Trust so that the comments and suggestions provided by the workers are considered, this is achieved by improving internal communication, it is essential that they be empathetic and understand the needs and circumstances of each a member of the team.

Keywords: Ascending, Internal communication, Descending, Horizontal.

CONTENIDO

1.TITULO.....	i
2.EQUIPO DE TRABAJO	ii
3.HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO	iv
5.DEDICATORIA	v
6. RESUMEN.....	vi
7. ABSTRACT	vii
8. CONTENIDO.....	viii
9. ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	19
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA	28
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES	32
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
4.5. PLAN DE ANÁLISIS.....	33
4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA	34
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	35
V. RESULTADOS	36
VI. CONCLUSIONES	68
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	73
Anexo 2: Presupuesto	74
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	75
Anexo 4: Consentimiento informado	77
Anexo 5: Solicitud presentada.....	78
Anexo 6: Validación de expertos.....	79
Anexo 7: ficha RUC	85
Anexo 8: Evidencia fotográficas.....	86
Anexo 9: Resultado turniting	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rango de edad de los trabajadores.	36
Tabla 2. Género de los trabajadores.....	37
Tabla 3. Realiza preguntas e invita a la participación.....	38
Tabla 4. Participa en las decisiones que pueda afectar su trabajo.....	39
Tabla 5. Tiene conocimiento sobre las políticas de la empresa.	40
Tabla 6. Recibe reconocimiento por parte de su jefe por su buen trabajo.....	41
Tabla 7. Contribuye a la solución de errores y problemas laborales.	42
Tabla 8. Involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución.	43
Tabla 9. Tiene seguridad de habla con su jefe de los problemas laborales.	44
Tabla 10. Informa los logros obtenidos por la empresa.....	45
Tabla 11. El trabajo que realizó fue motivado.	46
Tabla 12. El trabajador se comunica con su jefe a través de una canal.	47
Tabla 13. Recibe información de su jefe para mejorar la calidad de servicio.....	48
Tabla 14. Su jefe considera necesario informar sus opiniones para lograr sus objetivos.	49
Tabla 15. Informó su situación personal para el logro de los objetivos en el estado de emergencia sanitaria	50
Tabla 16. Los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe.	51
Tabla 17. Su jefe informa sobre los problemas que se presenta.....	52
Tabla 18. Le permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones.	53
Tabla 19. Es empático con su compañeros de trabajo.	54
Tabla 20. Le interesa las opiniones de sus compañeros.....	55
Tabla 21. Entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas.....	56
Tabla 22. Se siente comprometido con los objetivos de la empresa.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad de trabajadores.....	36
Figura 2. Género de los trabajadores	37
Figura 3. Realiza preguntas e invita a la participación.	38
Figura 4. Participa en las decisiones que pueda afectar su trabajo.	39
Figura 5. Tiene conocimiento sobre las políticas de la empresa.....	40
Figura 6. Recibe reconocimiento por parte de su jefe por su buen trabajo.....	41
Figura 7. Contribuye a la solución de errores y problemas laborales.....	42
Figura 8. Involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución.....	43
Figura 9. Tiene seguridad de habla con su jefe de los problemas laborales.....	44
Figura 10. Informa los logros obtenidos por la empresa.	45
Figura 11. El trabajo que realizó fue motivado.....	46
Figura 12. El trabajador se comunica con su jefe a través de una canal.	47
Figura 13. Recibe información de su jefe para mejorar la calidad de servicio.	48
Figura 14. Su jefe considera necesario informar sus opiniones para lograr sus objetivos.49	
Figura 15. informo su situación personal para el logro de los objetivos.en ele estado de emergencia samitaria	50
Figura 16. Los comentarios y sugerencias son tomada encuesta por su jefe.....	51
Figura 17. Informa sobre los problemas que se presenta.	52
Figura 18. Le permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones.	53
Figura 19. Es empático con sus compañeros de trabajo.	54
Figura 20. Le interesa las opiniones de sus compañeros.....	55
Figura 21. Entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas.	56
Figura 22. Se siente comprometido con los objetivos de la empresa.	57

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación titulado: Comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de músicas: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021. Esta línea de investigación es otorgada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de la carrera profesional de Administración, gestión de calidad, de la escuela profesional de Administración, la investigación tiene como propósito mejorar los niveles de resultados, evaluar las estrategias de la comunicación interna dentro de la empresa Eco cultural, con la finalidad de interpretar las necesidades y plantear soluciones para lograr los objetivos.

En la actualidad en el mundo se considera que las organizaciones logra afrontar la globalización y logra el desarrollo exitoso a través de un eficiente comunicación interna, un mal manejo de ésta será la principal causa para generar problemas, de acuerdo a las opiniones de los representantes de distintas organizaciones los principales problemas de la mala comunicación interna son: la falta de credibilidad, la confianza, la falta de liderazgo, mala estructura organizacional, mal manejo de poder, menosprecio a los trabajadores.

En el Perú la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas no se tienen en consideración, por lo tanto, se pone en riesgo alcanzar sus objetivos, ya que se observa una ausencia absoluta de comunicación, entre los responsables de la empresa y los trabajadores, pues no se toma en cuenta los comentarios ni intercambio de ideas, opinión ni quejas.

La empresa escuela de músicas Eco Cultural, está ubicada en Jr. Libertad N.º 733, del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, la empresa

viene brindando servicios de enseñanza musical en los siguientes instrumentos guitarra, piano, violín y otros, asimismo, realiza la venta de instrumentos musicales de viento, cuerda, percusión y accesorios para diferentes instrumentos musicales en general, desde el año 2004 de manera formal hasta la actualidad. Esta se debe consolidar y crear conciencia, sobre el grado de importancia de la comunicación interna, con esta información mejorar la eficiencia de los trabajadores para poder brindar un servicio de calidad a sus clientes y así obtener mayores beneficios, con los resultados obtenidos con el este trabajo. También se debe tener en cuenta las funciones de cada trabajador en su respectivo rubro, asimismo, establecerse un ambiente de confianza que permita la participación para aclarar las dudas y enfrentar las dificultades que se presenta en la rutina del trabajador, para la cual se planteó el siguiente problema de investigación: ¿cómo es la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021?, así mismo la investigación tiene como objetivo general describir la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música caso: Eco Cultural, distrito Ayacucho 2021 y como objetivos específicos: Describir la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho 2021. Describir la comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco cultural, distrito Ayacucho 2021. Describir la comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso es Eco Cultural, distrito Ayacucho 2021. Elaborar el plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho 2021.

La presente investigación se justifica, pues al determinar el grado de comunicación interna dentro de la empresa escuela de música Eco Cultural, se podrá mejorar y promover la comunicación para lograr con eficiencia los objetivos y el desempeño laboral, la comunicación es relevante porque permitirá que los empleados comprendan el trabajo que les corresponde, además ayudara a que tengan conocimiento, sobre los mensajes formales e informales dentro de la organización.

Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, se aplica porque se basa en una teoría existente, es cuantitativo por que se medirá de acuerdo a la estadística descriptiva, recolección de datos, el nivel de investigación será descriptivo, se describirá las características y propiedades de determinados grupos. El diseño de investigación será no experimental, porque se analiza el estudio de acuerdo a las situaciones que se observa durante un tiempo determinado que sean reales y existentes. la población está conformada por 11 trabajadores de la empresa de Eco Cultural del distrito de Ayacucho.

En conclusión, se identificó en la tabla 16 y figura 16 de la encuesta realizada a los trabajadores que el 45% afirma que casi nunca los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe; el 36% afirma que a veces los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe; el 9% afirma que casi siempre los comentarios y sugerencia son tomada por su jefe; el 9% afirma que siempre los comentarios y sugerencia son tomada por su jefe.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

(Alvarado, 2019) en su trabajo de investigación titulada “ *la comunicación interna una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*” para optar grado de doctor, en la universidad complutense de Madrid facultad de ciencias de la información, se planteó el objetivo coordinar y organizar a todos los miembros de la organización para la consecución satisfactoria de los fines corporativos y de negocio establecido, es de tipo cualitativo, las conclusiones aparecen nuevos modelos en las organizaciones el trabajo de la personas incluso hay nuevas organizaciones que han surgido a los cambios, se considera la comunicación interior es de profunda transformaciones, por el factor de los principales cambios, en esta estrategia fundamental como herramienta de gestión, debido a su carácter vehicular y a su estrecha y directa relación cultura organizacional.

(Ramírez, 2015) en su trabajo de investigación titulada “ *la comunicación interna en proceso de cambio por función en empresas Colombianas*”, para optar el título de doctor, en la Universidad de Málaga facultad de ciencias de la comunicación Departamento de Comunicación Audiovisual y publicidad, se planteó el objetivo general identificar el aporte de la comunicación interna a los procesos de cambio organizacional en las funciones de la empresas Colombianas, el diseño de investigación

descriptiva, la investigación concluye que la comunicación interna, falta claridad en el tema en los personales, que hay muchos procedimientos se unificaron por las nuevas políticas de la compañía, en la empresa se evidencio una debilidad para el caso del personal de operacional, ellos no cuenta con correo electrónico y en la cartelera se publica muy poco, a casusa de ese hechos el personero estaba más enterado donde lo manifestaron que todos deben de estar alineados a los objetivos y estrategias de la compañía.

(Alarcon, 2015) en su trabajo de investigación titulada ***“la comunicación interna en el sector público ecuatoriano caso ministerio de salud pública”*** para optar el título de máster en comunicación organizacional, en la universidad central del ecuador facultad de comunicación social instituto de postgrado, se planteado el objetivo presentar el funcionamiento de los procesos de la comunicación interna en el sector público, caso específico del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. En la investigación las conclusiones fueron que al interior del ministerio no se ha comprendido que la comunicación interna pertenece a todos los elementos de la institución para que todos los trabajadores logren recibir la información correspondiente a cada acción, es incuestionable la importancia de realizar cambios e innovaciones en el ámbito de la comunicación interna en todos los ambientes y organizaciones gubernamentales, nada debe permanecer estático e inamovible fuente a los avances tecnologías y comunicacionales, pero junto con eso debe tener presente que ninguna máquina, por más que sea inteligente que sea, puede ser mejor que el ser humano.

2.1.2. A nivel nacional

(Delgado, 2019) en su trabajo de investigación titulada *“Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos el hospital Huaura Oyon y servicios básicos de salud Huacho,2017”*. para optar el título profesional de licenciados en ciencia de la comunicación, en la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión facultad de ciencias sociales, se planteó el objetivo determinar la relación existente entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho Huaura Oyon y servicios básicos de salud, Huacho, 2017. El diseño empleada es tipo correlacional no experimental, tipo de investigación cuantitativo, esta investigación se concluye a través de la análisis que se observa la tabla cruzada se aprecia la mala comunicación descendente el 74% ,el 77% de la comunicación ascendente y 75% de la comunicación horizontal, se establece existe una mayor probabilidad de mala comunicación , resultado ineficaz de parte de los fejes y poca disposición a un dialogo permanente que permita el trabajo el trabajo en equipo.

(Rios, 2017) en su trabajo titulada *“Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativa de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016”*, para el grado académico de Magister Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, se planteó el objetivo determinar la relación existentes entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año

2016. Con el diseño de investigación del tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, donde esta investigación se concluye de acuerdo a los resultados menciona que la comunicación interna en sus dimensiones de comunicación formal con un 51%, comunicación informal, con un 62%, se encuentra se encuentra en un nivel regular, viendo también la comunicación interna se encuentra en un nivel bueno común 63% , es buena debido a que contribuyen con la identificación del problema dando solución a través de la comunicación efectiva.

(Manzano, 2017) en su trabajo de investigación titulada ***“La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencia Puno y Juliaca - 2016”*** para optar el título en administración, de la Universidad Nacional de Altiplano facultad de ciencias contables y administrativas, en la investigación se planteó el objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador-Agencia Puno-Juliaca 2016, el diseño de investigación no experimental –deductivo, llega a la conclusión que existe las barreras de la comunicación que interfieren el flujo de la comunicación interna con los personales el 45% afirma el miedo de la mala noticias del jefe e influye el desempeño laboral EL 72%, los encuestados se ve obligados estar pendientes del logro de la metas establecidas por la organización fomentan el trabajo en equipo, hay algunos trabajadores que mencionan que necesitan de programas de capacitación y el desarrollo profesional para mejorar su desempeño laboral.

2.1.3. A nivel local

(Calderon, 2015) en su trabajo de investigación titulada *“Comunicación interna y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2015”* de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, se planteó como objetivo determinar y estudiar la relación comunicación interna en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital Jesús Nazareno, Ayacucho, durante el año 2015. El diseño de la investigación es de carácter cuantitativo de tipo de investigación descriptivo - correlacionar, concluye que el flujo de la comunicación interna en la Municipalidad de Jesús Nazareno, no está enfocado con los criterios de la alta calidad y satisfacción al cliente, basado en comunicaciones afectivas. Por lo tanto, los usuarios fue el 57% la comunicación entre los trabajadores es fuera del horario de oficina.

(Obregón, 2015) en su trabajo de investigación titulada *“la comunicación interna en el fortalecimiento de la entidad organizacional en la asociación de familias desplazadas insertadas en la provincia de Huanta (AFADIPH)”*, tesis presentada para optar el título de licenciada en ciencia de la comunicación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, se planteó como objetivo determinar la relación de la comunicación interna en el fortalecimiento de la identidad organizacional en AFADIPH, el diseño de investigación no experimental, donde concluye que la investigación se puede describir la comunicación interna de AFADIPH, se apoya con los autoridades para que llegue la información a grupos amplio como a familias y asentamientos humanos y miembros de una organización, los mensajes lo inicia el consejo directivo con respecto a la comunicación horizontal ya que es de un tipo informal.

(Zapata, 2015) en su trabajo de investigación titulada “*Gestión de la Comunicación interna en la Municipalidad distrital San Juan Bautista 2015*” se planteó como objetivo conocer la gestión de la comunicación interna en la Municipalidad distrital San Juan Bautista 2015. El diseño descriptivo, donde concluye que la comunicación no cuenta con un plan estratégico de comunicación fundamental, produce beneficios relacionados a la capacidad de gestión más existentes, no logra cumplir con los objetivos dentro de la institución se ha conformado planeado plenamente en el presente estudio la capacidad de realizar una gestión más eficiente.

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

(Reyes, 2017) “la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensaje dentro de una organización. Dicho mensaje puede ser interno, es decir, basado en relaciones ente los miembros dentro de la organización”

La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite que la información fluya entre los miembros de una organización o empresa a través de cual se podrá identificar su fortalezas y debilidades, así como se podrá transmitir sus objetivos, políticas y metas tanto de manera interna y externa con el fin de alcanzar una mayor productividad.

2.2.2. COMUNICACIÓN INTERNA

(Timoteo, 2013) menciona en su libro “la comunicación interna es aquella que busca el logro de los objetivos organizacional a través de los mensajes que fluya

de manera eficiente en el interior tomando en cuenta el flujo de la comunicación ascendente, descentente, y horizontal para un ambiente agradable.”

(Cabeza Cañeque & Fernández, 2018) refieren que la comunicación interna es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, es un conjunto de pautas que relacionan entre las áreas que componen las organizaciones, estas pueden estar formalizadas a seguir unas reglas establecidas hacia la mejora organizativa, se busca la participación de todos los miembros de la organización. La comunicación interna es conjunto de procesos esenciales que permiten mantener relacionada e integrada a la organización, debe tener un carácter transversal, todos los componentes de la organización todos los procesos internos de gestión y todos los niveles.

La comunicación interna es responsabilidad y compromiso de todos los colaboradores de una empresa, es indispensable para lograr los objetivos requeridos, por esta razón, se debe estimular a los empleados para que realicen su trabajo de forma óptima, conseguir el logro de las metas, cuando la comunicación es eficaz, el desempeño mejora origina la satisfacción en el trabajo, los trabajadores conocen mejor su función y se sienten comprometidos en el trabajo.

(Brandolini, 2011) en su libro refiere que la comunicación interna es una herramienta de gestión que se entiende como una técnica con la finalidad de buscar la eficiencia en la recepción y en la comprensión de los mensajes, esta comunicación está dirigida especialmente a los trabajadores de la empresa que surge para generar un entorno productivo agradable y participativo, por este motivo se puede afirmar que las temáticas abordadas sobre la comunicación interna tienen como principal eje de generar motivación para los recursos humanos, donde los personales se pueden

organizar y enfocarse en su trabajo de acuerdo a los objetivos éticos y productivos de la empresa.

Esta comunicación se encuentra en todas las direcciones dentro de una organización, que conforma la base, muy importante para lograr grandes éxitos, cuando la dirección se descuida puede perjudicar el desarrollo eficaz y todo lo que está conformado dentro de la empresa, la actitud negativa, desconfianza puede llevar al descuido de una adecuada comunicación.

La comunicación interna permite:

Armonizar las acciones de la empresa. De acuerdo al dialogo evitar la oposición y discrepancia con la diferentes áreas y niveles de mando.

Propiciar un cambio de actitudes. De acuerdo al conocimiento de la empresa, los trabajadores pueden alcanzar una actitud positiva que puede generar la toma de decisiones para alcanzar la propuesta de la empresa.

Mejorar la productividad. Todos los empleados que tiene conocimiento de la comunicación interna, conocen mejor los objetivos para el desempeñar su labor y así mejorar sus niveles de productividad.

2.2.3. QUIENES PUEDEN UTILIZAR LA COMUNICACIÓN INTERNA

En la comunicación interna existen distintas divisiones y diferentes líneas de mando que asumen como emisores y responsables del recurso comunicacionales.

Alta dirección. en este espacio se determinan alcanzar los objetivos, que resulta una herramienta para impulsar, la identidad, competitividad, interrogación y participación de los trabajadores cumplir con los proyectos empresariales y los objetivos dentro de la empresa.

Líneas de mando medio. Es el resultado de trabajo en equipo, precisar los objetivos de los puestos, estimular el desarrollo y aprendizaje del trabajo de equipo y evaluar los resultados de trabajo.

Recursos humanos. Se refiere a todos los empleados en general permite estimular el trabajo en equipo.

2.2.4. FORMAS DE DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Se establecen dentro de la comunicación interna dos formas de desarrollo

a. La comunicación formal. “Es una forma de comunicación que aborda temas laborales principales es planificada, sistemática y delineada por la organización, por lo general, utiliza la escritura como medio de expresión y canales oficialmente instituidos”. (Brandolini, 2011)

La comunicación formal trasfiere mensajes de acuerdo a las líneas del organigrama que da una visión a todas las actividades planeadas que se establece para el buen funcionamiento de la organización, se presenta los canales de comunicación formal. Este canal es importante para dirigir, coordinar y estructurar actividades.

b. La comunicación informal. “Es una forma de comunicación en la que se abordan aspectos laborales, que no circulan por los canales formales. Utiliza canales no oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo, encuentros en los pasillos baño, cafeterías)”. (Brandolini, 2011)

La comunicación informal es el intercambio de información de manera no oficial, no organizada de manera formal, por tal motivo en la comunicación

informal hay más libertad que ayuda a solucionar los problemas de forma eficiente ya que se tiene comentarios y sugerencias con libertad.

2.2.5. FUNCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA

(Morales, 2013) “la comunicación interna es imprescindible a la hora de diseñar y presentar las reglas, las distintas tareas y responsabilidades a los miembros de la organización, y se utiliza para dirigir y coordinar todas sus actividades”.

Se presenta las siguientes funciones:

Integradora. Medir el clima laboral

Informativa y comunicadora. Diseñar políticas y estrategias, diseñar la ejecución del plan, crear comunidades virtuales.

Preventiva. Gestionar y prever crisis, prevenir conflictos internos

Colaborativa. Promover una cultura de innovación, proyectos de reconocimiento.

6.2.6. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación son medio por donde circula el mensaje, es de gran ayuda para beneficiar la participación activa en las distintas funciones de los miembros de la organización, se considera los siguientes canales:

a. La comunicación directa y personal. Esta comunicación se ejecuta de manera directa entre los distintos trabajadores de la empresa, es necesario utilizar la buena participación con todos los grupos, donde el directivo sabe escuchar y da una retroalimentación efectiva.

b. Revista y boletines

Esta comunicación es de manera física y tiene el objetivo de mantener informados a todos los que conforman la organización, donde se brinda noticias de interés, mediante estos canales se conoce las últimas opiniones para obtener una adecuada publicación.

c. Correo electrónico y redes sociales. Es la más utilizada en las empresas, por este medio se puede realizar envíos de manera rápida, en lo que brinda facilidad para obtener respuesta inmediata.

d. Reuniones. La reunión es de manera directa, es un canal de comunicación clave la se puede planificar con anticipación y participan todos los miembros de una empresa, desarrollándose la comunicación transversal, ascendente y descendente de manera directa.

e. Teléfono. Este canal de comunicación es de mayor utilidad porque es un medio, que todos los trabajadores de una empresa tienen, a través del cual se puede tener una comunicación inmediata.

2.2.7. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN

a. Informar. Proveen la información necesaria para el desempeño de trabajo de la organización los objetivos, valores y estrategias.

b. Participación. Se tiene que tener en cuenta la participación adecuada, escuchar las distintas opiniones, las propuestas e ideas en el trabajo en equipo para el buen funcionamiento de toda organización.

c. Motivar. Que todos los trabajadores tengan un espacio para que aporten sus ideas y puedan tomar decisiones, así el directivo reconozca sus méritos y darles el reconocimiento que se merecen.

2.2.7. DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

2.2.7.1. Comunicación descendente

(Berceruelo, 2011) en su libro menciona “la comunicación descendente es desde los mandos superiores hasta los inferiores dentro de una empresa, con este tipo de comunicación los cargos son de mayor relieve, aportar información y coordinación las tareas que se requiere para el buen funcionamiento de la empresa.”

Es útil la comunicación descendente para el directivo dentro de una empresa, a través del cual informan a los trabajadores, la misión, visión, metas, objetivos, políticas y procedimientos de la empresa, también se pueden comunicar de manera oral: comunicación cara a cara, reuniones, discursos, conferencias, de manera escrita: manual avisos, circulares, noticias, advertencias.

Los beneficios de esta comunicación son:

- Orientar la realización de las tareas a los trabajadores.
- Transmitir información relacionada con el trabajo.
- Evaluar y controlar el desempeño.
- Motivar el comportamiento deseado.
- Canalizar las metas y políticas.
- Transmitir valores y cultura organizacional.
- Mantener informados a todos los miembros de la empresa.

2.2.7.2. Comunicaciones ascendentes

(Brandolini & González, 2011) “está dirigida de abajo hacia arriba dentro del organigrama de la empresa, hacia sectores gerenciales, mandos medios, los trabajadores tienen la posibilidad de expresar sus puntos de vistas acerca del trabajo que realizan”.

Es una comunicación que se realiza desde abajo hacia arriba en la jerarquía, esta forma de comunicación ayuda a todos los trabajadores para expresar sus opiniones, quejas e ideas, sin embargo, tienen limitaciones por el mando de los directivos, la falta de confianza en los directivos, el miedo a las críticas no les permite participar con libertad. Se pueden comunicar por medios orales: reuniones, quejas y políticas de puerta abiertas, los medios escritos: informes cartas, quejas, y urgencias.

Los beneficios de esta comunicación son:

- Favorece el desarrollo personal y su enriquecimiento
- Estimula la creatividad de los trabajadores
- Permite conocer el clima social de la organización
- Aumentar el compromiso con la empresa

2.2.7.3. Comunicación horizontal

“La comunicación horizontal, también llamada comunicación lateral es la práctica de compartir información entre los empleados, departamentos y unidad dentro del mismo nivel de una organización”. (Peiró, 2021)

Las comunicaciones horizontales ocupan el mismo nivel en una empresa, es el intercambio de información entre los trabajadores, de manera directa a través de correo electrónico u otros canales de comunicación.

Dentro de esta comunicación se requiere analizar las diferentes tareas o funciones que se realizan cada uno dentro de la organización, para optimizar el desempeño de la organización, en este tipo de comunicación no hay autoridad o jefe, como se puede ver es

una comunicación en la que relacionan personas del mismo cargo, propiciando la resolución de problemas al conocerse mejor entre sí.

2.2.8. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Según (Mares, 2013) “en las micro y pequeñas empresas es siguiendo su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica que tienen por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o presentación de servicios”

(MYPES. PE, 2021) “la micro y pequeña empresa se rigen en el Perú por la ley MYPE (ley de promociones y formalización de la Micro y Pequeña Empresa), donde se establece que el número total de una micro empresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive; mientras en una pequeña empresa es de uno (1) hasta cien (100) trabajadores”

Las ventas anuales de las micro empresas no debe superar a las 150 UIT en ventas anuales, si las ventas anuales están entre las 150 y 1700 UIT, es una pequeña empresa,

2.2.9. GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión de calidad es un proceso a través del cual las organizaciones planean, ejecutan y controlan las actividades que desarrollan a fin de optimizar las labores de sus trabajadores y mejorar la calidad de los servicios que presten o bienes que producen, evitando que se cometan errores en el proceso de la prestación de servicio o producción de bienes. En tal sentido a través de la gestión de calidad la organización no verá que sea necesario encontrar errores, por cuanto, lo que se busca es actuar antes de que ocurran, gestión que se logrará a través de una eficiente comunicación interna entre los miembros de una organización.

(Cuatrecasas & González ,2017) “No se considera solo como una característica de los productos o servicios, sino que alcanzar el nivel de estrategia global, la calidad se convierte en calidad total se abarca no solo a producto, sino a los recursos humanos, los medios de producción de la organización”.

III. HIPÓTESIS

En este presente trabajo de investigación no se plantea hipótesis, porque es de un nivel descriptivo. Según (Arias, 2012) “en la investigación descriptiva no se verifica hipótesis de trabajo no significa que el estudio sea inválido o que carezca de utilidad, cuando es un estudio descriptivo no establece hipótesis”.

Según (Amador, 2011) “la investigación de tipo descriptivo no requiere de hipótesis, no todas las investigaciones llevan hipótesis, es suficiente plantear, preguntas el enunciado y los objetivos para una investigación de tipo descriptivo –cuantitativo”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño es no experimental, porque las variables que se estudian no se pueden manipular en forma intencionada, se observan los fenómenos tal como su contexto natural y luego se analiza; en este estudio las situaciones que se observa son reales y existentes, de las cuales se recolectan los datos, a través, de la aplicación de las variables para que luego sean analizadas. (Cabezas, Andrade & Torres, 2018).

La presente investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo se utiliza para establecer la medición numérica y el análisis estadístico para las teorías

existentes, que se aplicaron en la investigación de acuerdo a las encuestas y así confiar en las mediciones de variables. (Santamaria, 2018)

Según (Muñoz, 2015) el nivel de investigación descriptivo “ es un proceso de describir las características y propiedades de determinados grupos o fenómenos; esto ayudara a determinar o describir los comportamientos o atributos de la población”, el objetivo es describir las característica y perfiles importantes de las personas, grupos, poblaciones, comunidades, se efectuarón la mediciones a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito de Ayacucho, 2021.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

El presente trabajo de investigación tendrá como población y muestra a 11 trabajadores en las micro y pequeña empresa del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito de Ayacucho, 2021

Según (**Hernández, 2017**) en su libro considera cuando la población de la variable es finita, entonces el tamaño de nuestra será lo mismo que la población siempre y cuando sea menor de 50 individuos, se considera que la población es igual a la muestra ($N=n$).

4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESCUELA DE MÚSICA: CASO ECO CULTURAL, DISTRITO AYACUCHO, 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITIMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
COMUNICACIÓN INTERNA	(Timoteo, 2013) la comunicación interna es aquella que busca el logro de los objetivos organizacional a través de los mensajes que fluya de manera eficiente en el interior tomando en cuenta el flujo de la comunicación ascendente, y horizontal para un ambiente agradable.	La comunicación interna es la comunicación dirigida a los trabajadores o empleados de una organización, es la respuesta a las necesidades de las empresas de motivar al equipo, ayudar a la productividad y establece una línea de contacto eficaz entre el jefe y los trabajadores.	Comunicación Descendente	➤ Participación	1. ¿En las reuniones su jefe realiza preguntas e invita a la participación? 2. ¿Se les permite la participación en las decisiones que puedan afectar su trabajo?	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
				➤ Conocimiento	3. ¿Su jefe les brinda conocimiento sobre las políticas de la empresa?		
				➤ Reconocimiento	4. ¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza un buen trabajo?		
				➤ Solución	5. ¿Su jefe permite que usted contribuya a la solución de errores y problemas laborales? 6. ¿Su jefe involucra a la totalidad de trabajadores en la búsqueda de soluciones?		
					➤ Seguridad		7. ¿Tiene seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales?
				➤ Información	8. ¿Se les informa los logros obtenidos por la empresa?		
				➤ Motivación	9. ¿Su jefe motiva el trabajo que realizó?		
				Comunicación Ascendente	➤ Canal		10. ¿Existe un canal determinado para que los trabajadores se puedan comunicar con el jefe?
					➤ Necesidad		11. ¿Su jefe enfatiza la necesidad de recibir información para mejorar la calidad de servicio? 12. ¿Usted considera necesario informar a su jefe sus opiniones para lograr los objetivos de la empresa?
			➤ Logro				13. ¿Usted informo a su jefe su situación personal para lograr los objetivos en los cambios sucedidos por el estado de emergencia sanitaria?
			➤ Comentarios		14. ¿Sus comentarios y sugerencias son tomada encuentra por su jefe?		
			➤ Problemas		15. ¿Informa a su jefe sobre los problemas que se presenta en la empresa?		
			Comunicación Horizontal	➤ Participación	16. ¿Usted participa en reuniones entre colegas que le permite realizar mejor su trabajo?		
				➤ Empático	17. ¿Trata de ser empático con sus compañeros de trabajo?		
				➤ Opinión	18. ¿La opinión de sus compañeros de trabajo si le interesa?		
				➤ Coordinación	19. ¿Existe coordinación entre compañeros para la solución de problemas?		
				➤ Comprometido	20. ¿Usted y sus compañeros de trabajo se sienten comprometido con los objetivos de la empresa?		

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica para la recolección de datos se realizó mediante las encuestas, se utilizó los cuestionarios válidos, que están dirigidos a los trabajadores de la Escuela de Música Eco Cultural, distrito de Ayacucho, 2021. Con el fin de conseguir información adecuada en las variables y dimensiones de la comunicación interna dentro de la micro y pequeña empresa.

4.5. PLAN DE ANÁLISIS

Los datos recolectados en la investigación se analizaron de acuerdo a los análisis descriptivos utilizando el programa estadístico, se manejaron los programas Excel, Word y turnitin aplicando el cálculo de porcentaje en los gráficos estadísticos, se analizó las dimensiones y llegó a las conclusiones de acuerdo a los resultados.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESCUELA DE MÚSICA: CASO ECO CULTURAL, DISTRITO AYACUCHO, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA Y DISEÑO
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>Según (Hernández, 2017) la investigación descriptiva no formula hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales.</p>	<p>Comunicación Descendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación ➤ Conocimiento ➤ Reconocimiento ➤ Solución ➤ Seguridad ➤ Información ➤ Motivación 	<p>Tipo: Aplica con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Es de nivel descriptivo porque describe los hechos</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo es la comunicación descendente en las micro y pequeña empresa del rubro escuela de música: ¿caso Eco Cultural, distrito Ayacucho ,2021?</p> <p>¿Cómo es la comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: ¿caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Describir la comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco cultural, distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>(Arias, 2012) La investigación descriptiva no se verifica hipótesis de trabajo no significa que el estudio sea invalido</p>	<p>Comunicación Ascendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incentivos ➤ Necesidad ➤ Logro ➤ Compromiso ➤ Comentarios y sugerencia ➤ Problemas 	<p>Diseño: No experimental</p>
<p>¿Cómo es la comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de músicas: ¿caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo elaborar el plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Describir la comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Elaborar el plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho ,2021.</p>		<p>Comunicación horizontal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisiones ➤ Empático ➤ Opinión ➤ Coordinación ➤ Comprometido 	<p>Población: De 11 trabajadores en la escuela de música Eco Cultural</p> <p>Técnica: Estará aplicada de acuerdo a la encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

De acuerdo a código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tiene por finalidad establecer los principios y valores éticos.

Protección a las personas. Tal que cuando se trabaje con personas se debe respetar la dignidad humana, la confidencialidad y la privacidad, también se involucra respetar los derechos básicos.

Libre participación y derecho a estar informados. Asimismo, nos manifiesta que los investigados tienen que estar bien informados sobre los fines, los propósitos y finalidades de la investigación, asegurar el bienestar de las personas que participan tienen la libre voluntad.

Beneficencia no maleficencia. Tiene la obligación de asegurar el bienestar de personas que van participar en la investigación, de esta manera la conducta del investigador debe tener en cuenta las siguientes reglas: no causar daño, disminuir los posibles efectos y extender los beneficios.

Justicia. El investigador debe ser responsable, tomar las precauciones, limitaciones de sus capacidades y conocimiento para no tolerar prácticas injustas, el investigador debe tratar por igual a quienes estén participando en la investigación.

V. RESULTADOS

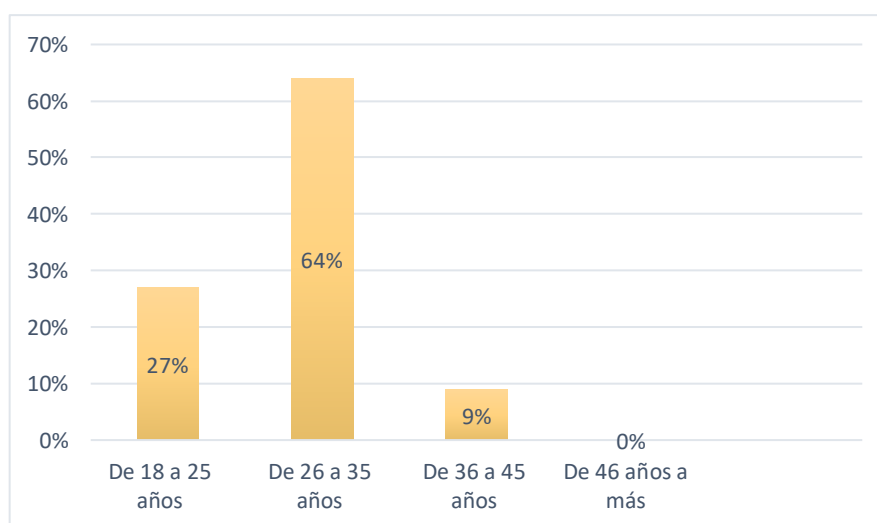
5.1. RESULTADOS

El resultado de la encuesta se aplicó a todos los trabajadores de la micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, dando como variable comunicación interno.

Tabla 1. Rango de edad de los trabajadores.

Rango de edad	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De 18 a 25	3	27%
De 26 a 35	7	64%
De 36 a 45	1	9%
De 46 a más	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuete: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración propia

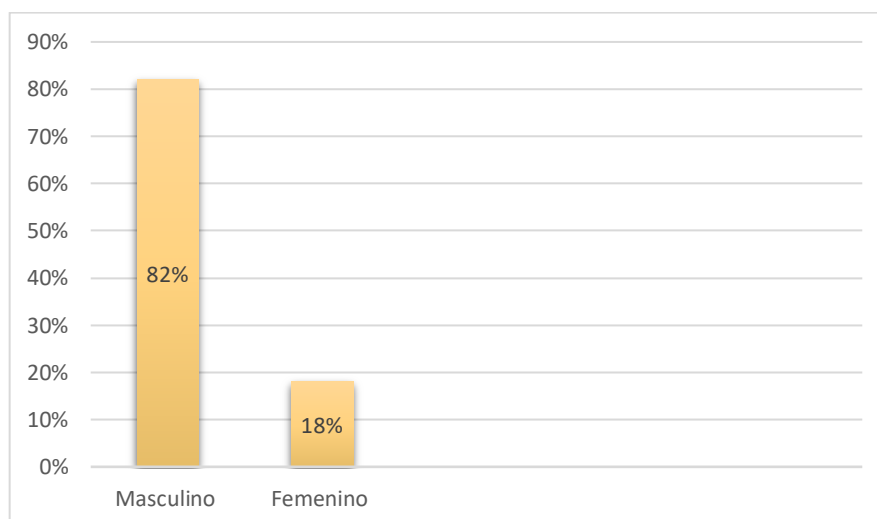
Figura 1. Rango de edad de trabajadores.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a las encuestas realizadas a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 27% de los encuestados se encuentra entre los 18 a 25 años, el 64% se encuentra entre los 26 a 35 años, el 9% se encuentra entre los 36 a 45 años, el 0% se encuentra entre los 46 años a más.

Tabla 2. Género de los trabajadores

Género	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Masculino	9	82%
Femenino	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración propia

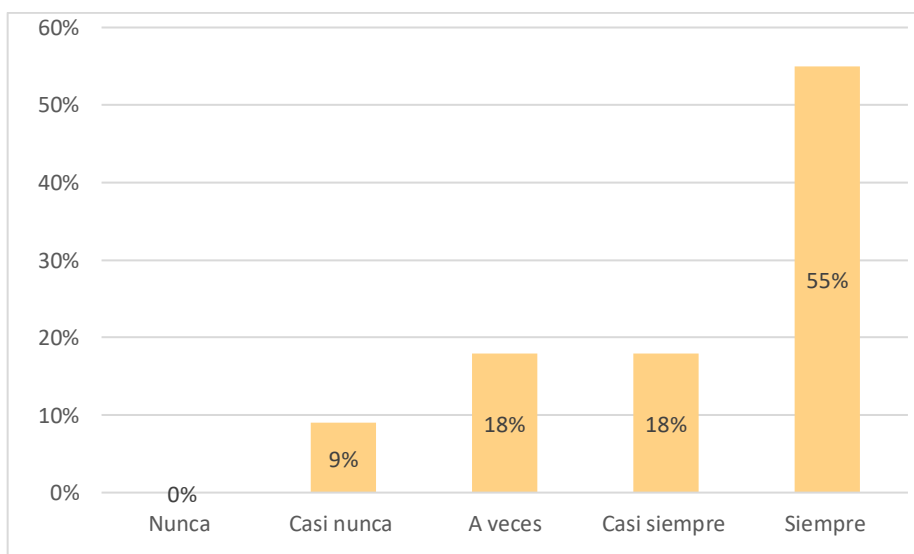
Figura 2. Género de los trabajadores

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 82% encuestados representa al género masculino y un 18% encuestados representa al género femenino.

Tabla 3. Realiza preguntas e invita a la participación.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	9%
A veces	2	18%
Casi siempre	2	18%
Siempre	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

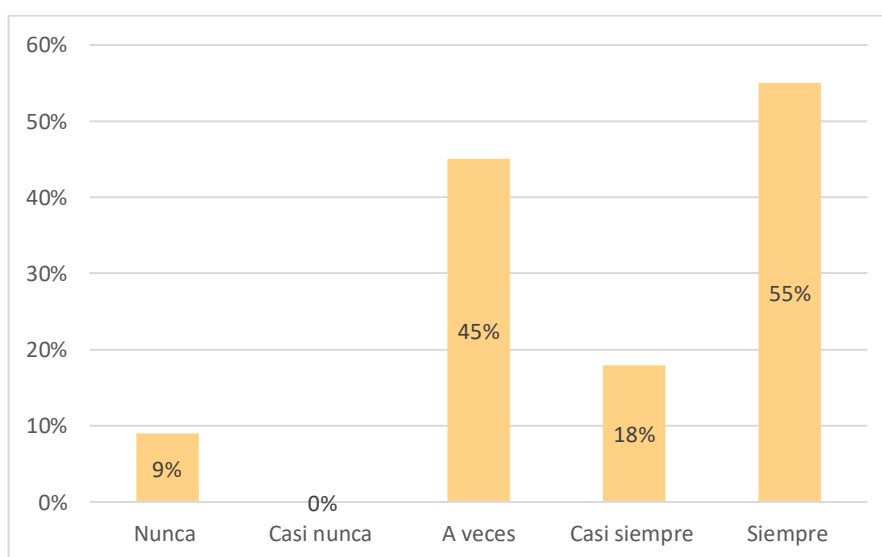
Figura 3. Realiza preguntas e invita a la participación.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que casi nunca realiza preguntas e invita a la participación, el 18% de los encuestados afirman que a veces realiza preguntas e invita a la participación, 18% de los encuestados afirman casi siempre realiza preguntas e invita a la participación, 55% de los encuestados afirman siempre realiza preguntas e invita a la participación.

Tabla 4. *Participa en las decisiones que pueda afectar su trabajo.*

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	9%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	45%
Casi siempre	2	18%
Siempre	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

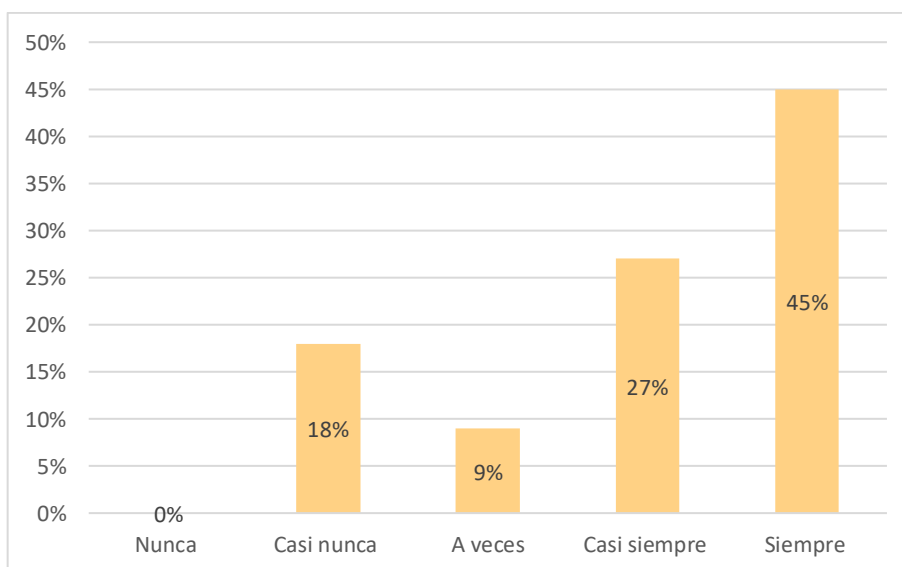
Figura 4. *Participa en las decisiones que pueda afectar su trabajo.*

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que nunca participan en las decisiones que pueda afectar su trabajo, el 45% de los encuestados afirman que a veces participan en las decisiones que pueda afectar su trabajo, el 18% de los encuestados afirman que casi siempre participan en las decisiones que pueda afectar su trabajo, el 55% de los encuestados afirman que siempre participan en las decisiones que pueda afectar su trabajo.

Tabla 5. Tiene conocimiento sobre las políticas de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	18%
A veces	1	9%
Casi siempre	3	27%
Siempre	5	45%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

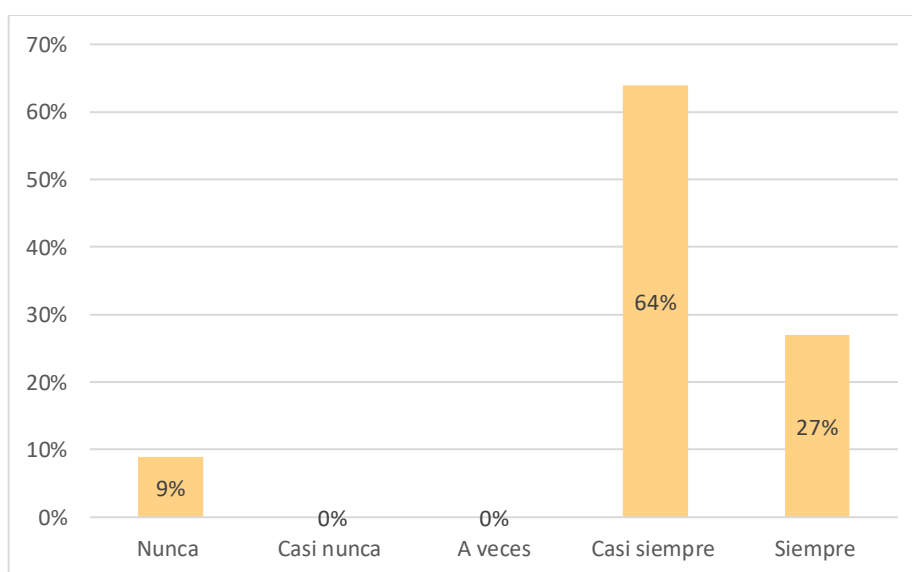
Figura 5. Tiene conocimiento sobre las políticas de la empresa.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 18% de los encuestados afirman que casi nunca tienen conocimiento sobre las políticas de la empresa, el 9% de los encuestados afirman que a veces tienen conocimiento sobre las políticas de la empresa, el 27% de los encuestados afirman que casi siempre tienen conocimiento sobre las políticas de la empresa, el 45% de los encuestados afirma que tienen conocimiento sobre las políticas de la empresa.

Tabla 6. Recibe reconocimiento por parte de su jefe por su buen trabajo.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	9%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	7	64%
Siempre	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

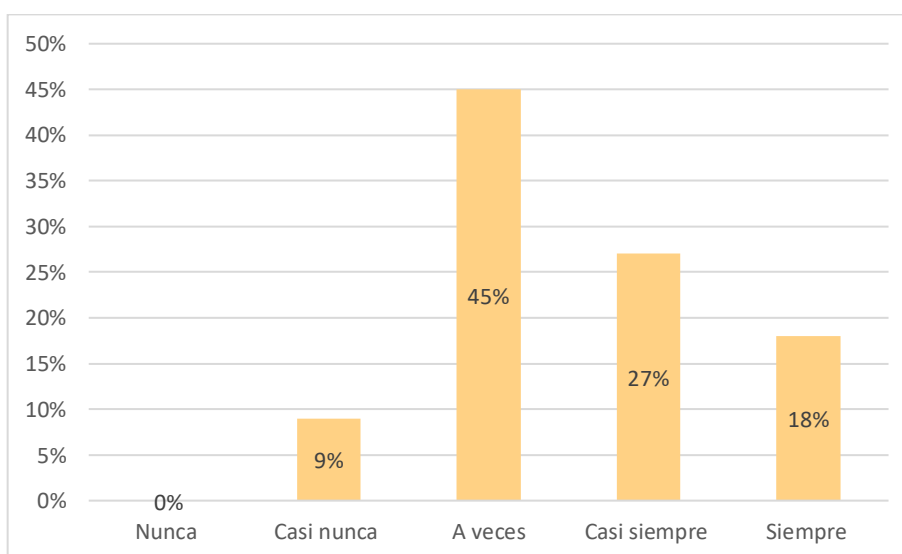
Figura 6. Recibe reconocimiento por parte de su jefe por su buen trabajo.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que nunca reciben reconocimiento por parte de su jefe por su buen trabajo, el 64% de los encuestados afirman que reciben reconocimiento por parte de su jefe por su buen trabajo, el 27% de los encuestados afirman reciben reconocimiento por parte de su jefe por su buen trabajo.

Tabla 7. Contribuye a la solución de errores y problemas laborales.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	9%
A veces	5	45%
Casi siempre	3	27%
Siempre	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: elaboración propia

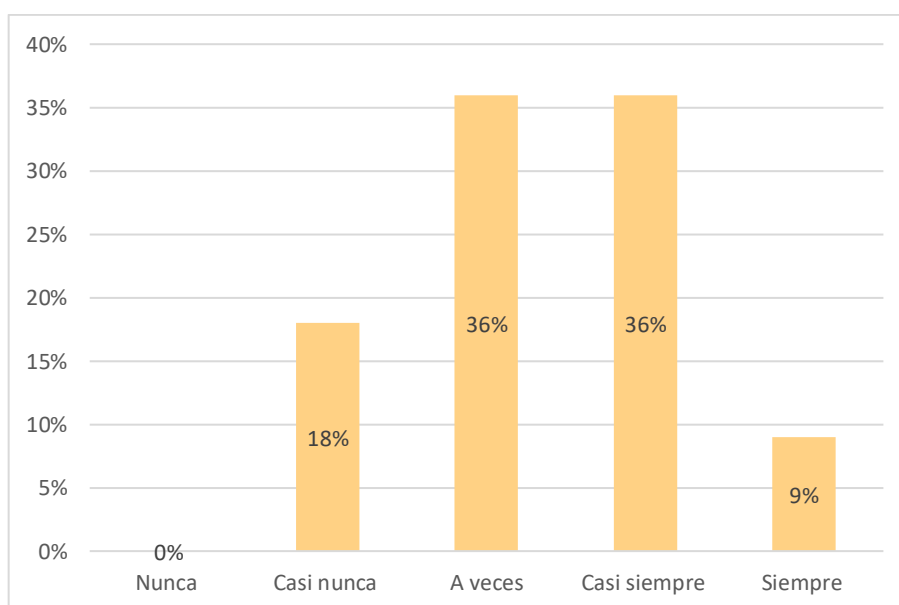
Figura 7. Contribuye a la solución de errores y problemas laborales.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que casi nunca contribuyen a la solución de errores y problemas laborales, el 45% de los encuestados afirman que a veces contribuyen a la solución de errores y problemas laborales, el 27% de los encuestados afirman que casi siempre contribuyen a la solución de errores y problemas laborales, el 18% de los encuestados afirman que siempre contribuyen a la solución de errores y problemas laborales.

Tabla 8. *Involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución.*

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	18%
A veces	4	36%
Casi siempre	4	36%
Siempre	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

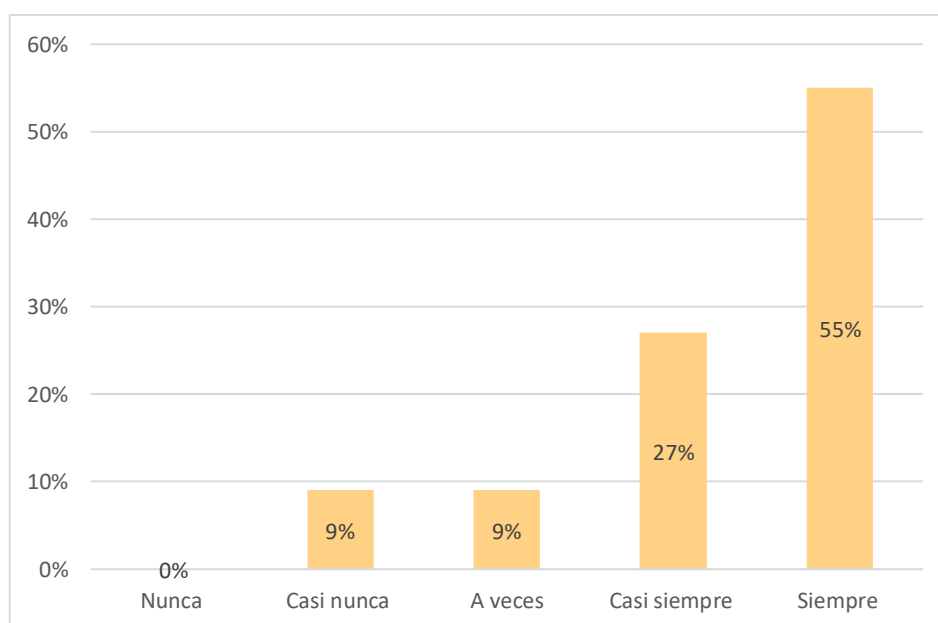
Figura 8. *Involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución.*

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 18% de los encuestados afirman que casi nunca involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución, el 36% de los encuestados afirman que a veces involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución, el 36% de los encuestados afirman que casi nunca involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución, el 9% de los encuestados afirman que siempre involucra a los trabajadores en la búsqueda de solución.

Tabla 9. Tiene seguridad de habla con su jefe de los problemas laborales.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	9%
A veces	1	9%
Casi siempre	3	27%
Siempre	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

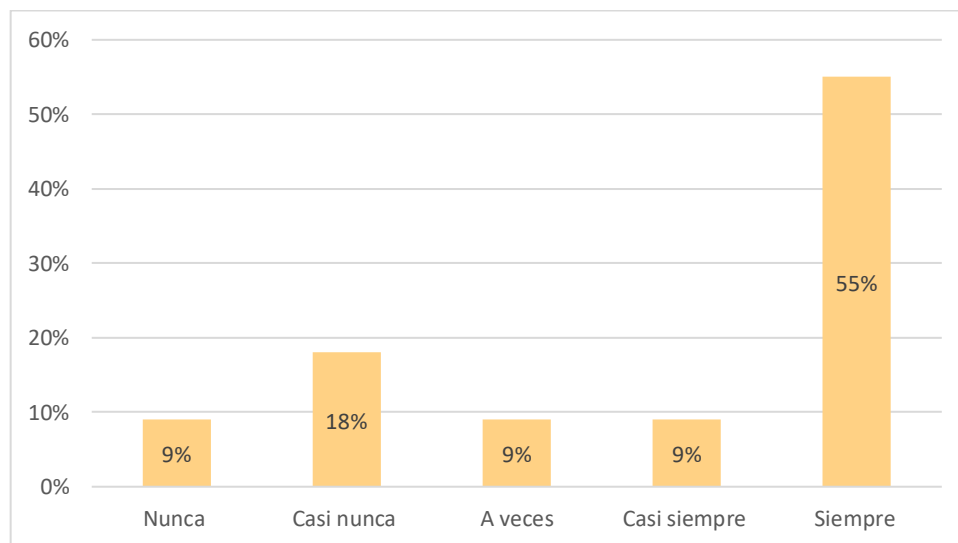
Figura 8. Tiene seguridad de habla con su jefe de los problemas laborales.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que casi nunca tienen seguridad de hablar con su jefe de los problemas laborales, el 9% de los encuestados afirman que a veces tienen seguridad de hablar con su jefe de los problemas laborales, el 27% de los encuestados afirman que casi siempre tienen seguridad de hablar con su jefe de los problemas laborales, el 55% de los encuestados afirman que siempre tienen seguridad de hablar con su jefe de los problemas laborales.

Tabla 10. Informa los logros obtenidos por la empresa.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	9%
Casi nunca	2	18%
A veces	1	9%
Casi siempre	1	9%
Siempre	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

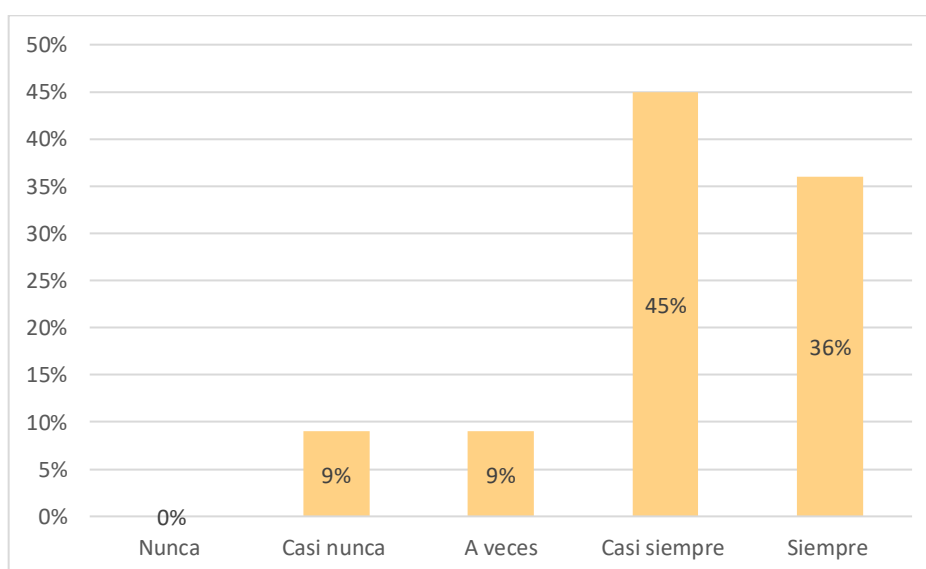
Figura 10. Informa los logros obtenidos por la empresa.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que nunca informa los logros obtenidos por la empresa, el 18% de los encuestados afirman que casi nunca informa los logros obtenidos por la empresa, el 9% de los encuestados afirman que a veces informa los logros obtenidos por la empresa, el 9% de los encuestados afirman que casi siempre informa los logros obtenidos por la empresa, el 55% de los encuestados afirma que siempre informa los logros obtenidos por la empresa.

Tabla 11. El trabajo que realizó fue motivado.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	9%
A veces	1	9%
Casi siempre	5	45%
Siempre	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

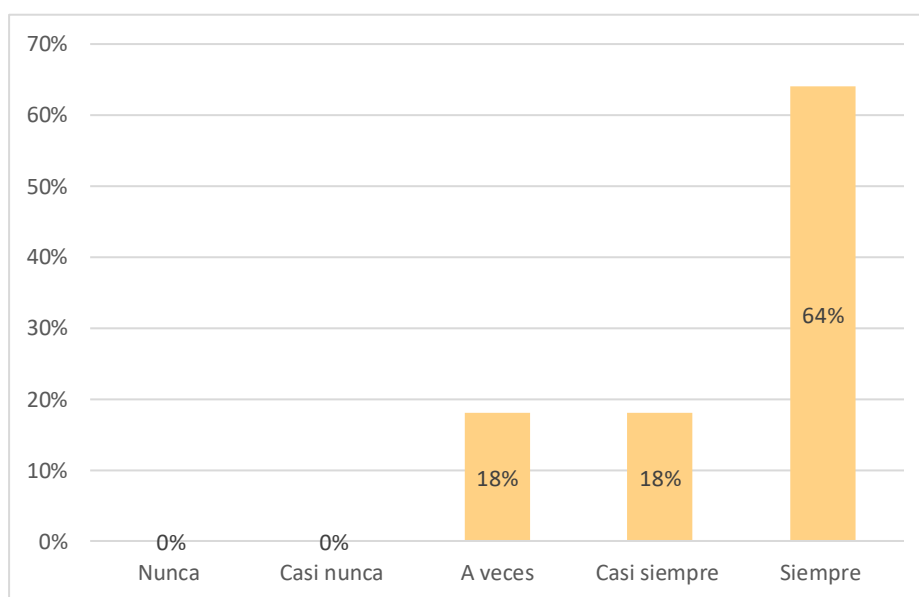
Figura 9. El trabajo que realizó fue motivado.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que el casi nunca el trabajo que se realizó fue motivado, el 9% de los encuestados afirman que a veces el trabajo que se realizó fue motivado, el 45% de los encuestados afirman que el casi siempre el trabajo que se realizó fue motivado, el 36% de los encuestados afirman que el siempre el trabajo que se realizó fue motivado.

Tabla 12. El trabajador se comunica con su jefe a través de una canal.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	2	18%
Siempre	7	64%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

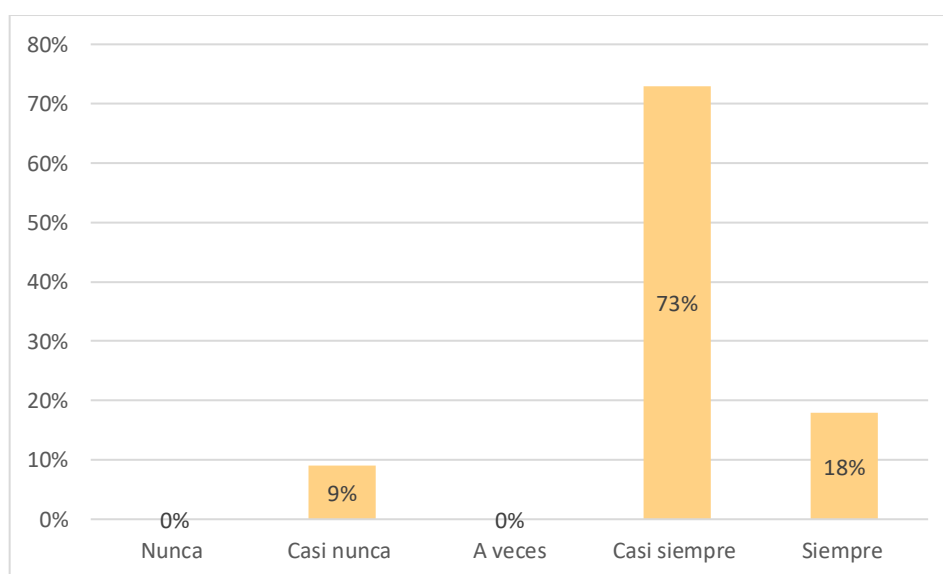
Figura 10. El trabajador se comunica con su jefe a través de una canal.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 18% de los encuestados afirman que a veces el trabajador se comunica con su jefe a través de un canal, el 18% de los encuestados afirman que a casi siempre el trabajador se comunica con su jefe a través de un canal, el 64% de los encuestados afirman que siempre el trabajador se comunica con su jefe a través de un canal.

Tabla 13. Recibe información de su jefe para mejorar la calidad de servicio.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	9%
A veces	0	0%
Casi siempre	8	73%
Siempre	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia.

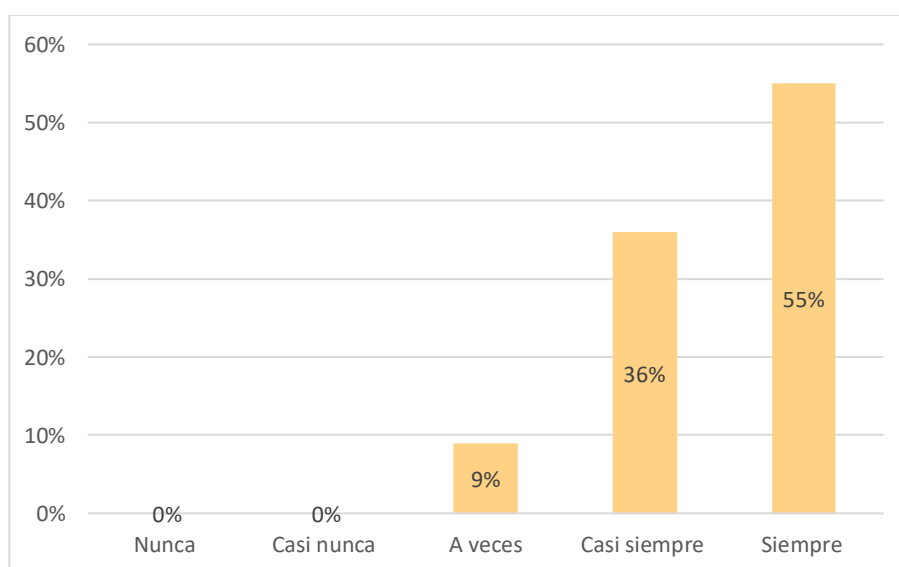
Figura 11. Recibe información de su jefe para mejorar la calidad de servicio.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que casi nunca recibe información de su jefe para mejorar la calidad de servicio, el 73% de los encuestados afirman que casi siempre recibe información de su jefe para mejorar la calidad de servicio, el 18% de los encuestados afirman que siempre recibe información de su jefe para mejorar la calidad de servicio.

Tabla 14. Su jefe considera necesario informar sus opiniones para lograr sus objetivos.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	9%
Casi siempre	4	36%
Siempre	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

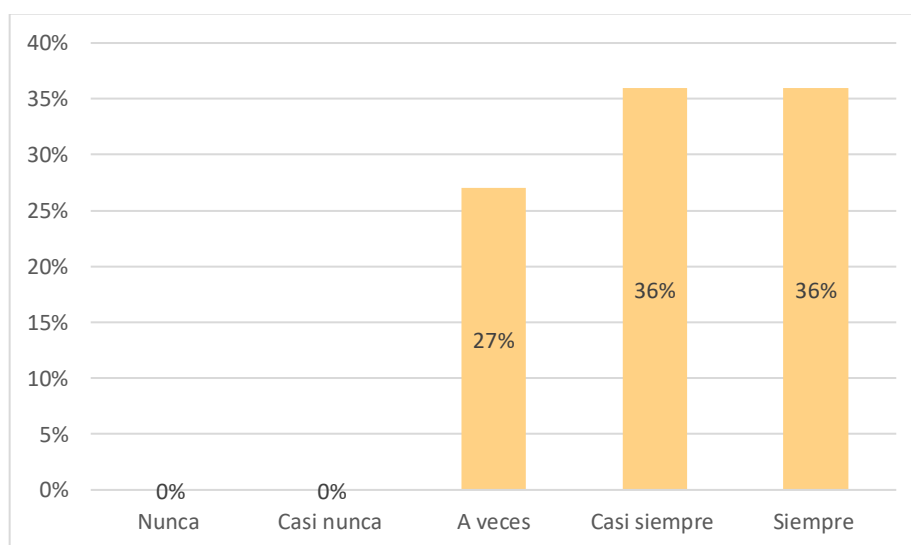
Figura 12. Su jefe considera necesario informar sus opiniones para lograr sus objetivos.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que a veces informan a su jefe considera necesario para lograr sus objetivos, el 36% de los encuestados afirman que casi siempre informan a su jefe considera necesario para lograr sus objetivos, el 55% de los encuestados afirman que siempre informan a su jefe considera necesario para lograr sus objetivos

Tabla 15. Informó su situación personal para el logro de los objetivos en el estado de emergencia sanitaria

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	27%
Casi siempre	4	36%
Siempre	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

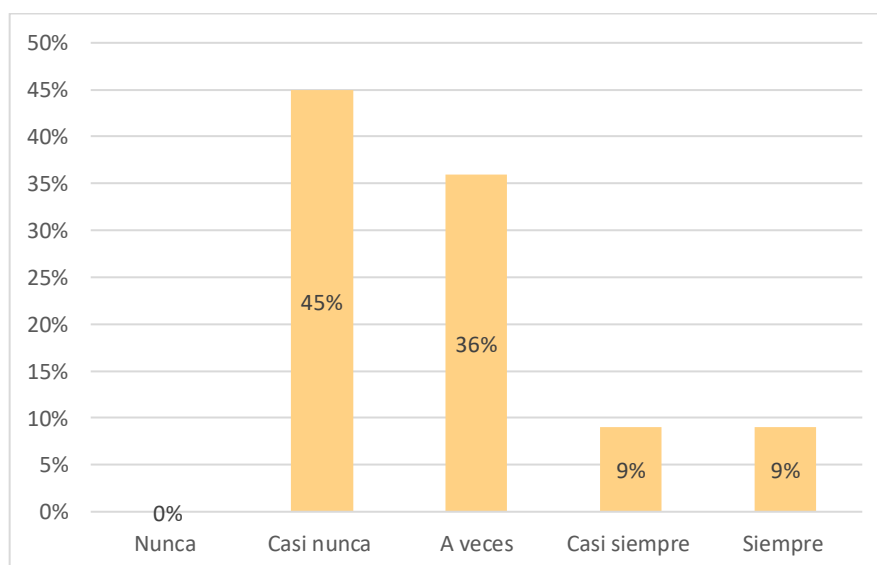
Figura 13. Informó su situación personal para el logro de los objetivos en el estado de emergencia sanitaria.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 27% de los encuestados afirman que a veces Informó su situación personal para el logro de los objetivos en el estado de emergencia sanitaria, el 36% de los encuestados afirman que casi siempre Informó su situación personal para el logro de los objetivos en el estado de emergencia sanitaria, el 36% de los encuestados afirman que siempre Informó su situación personal para el logro de los objetivos en el estado de emergencia sanitaria

Tabla 16. Los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	5	45%
A veces	4	36%
Casi siempre	1	9%
Siempre	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

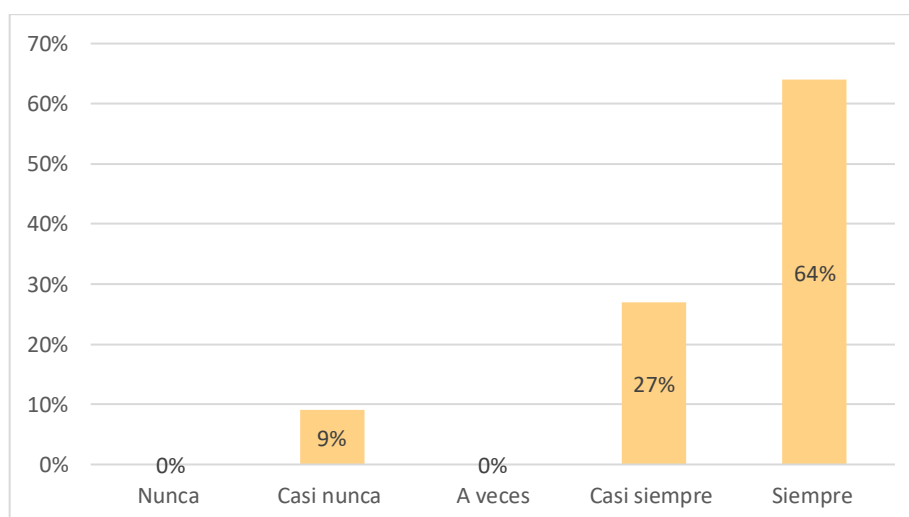
Figura 16. Los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 45% de los encuestados afirman que casi nunca los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe. el 36% de los encuestados afirman que a veces los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe, el 9% de los encuestados afirman que casi siempre los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe, el 9% de los encuestados afirman que siempre los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe.

Tabla 17. Su jefe informa sobre los problemas que se presenta.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	9%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	27%
Siempre	7	64%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

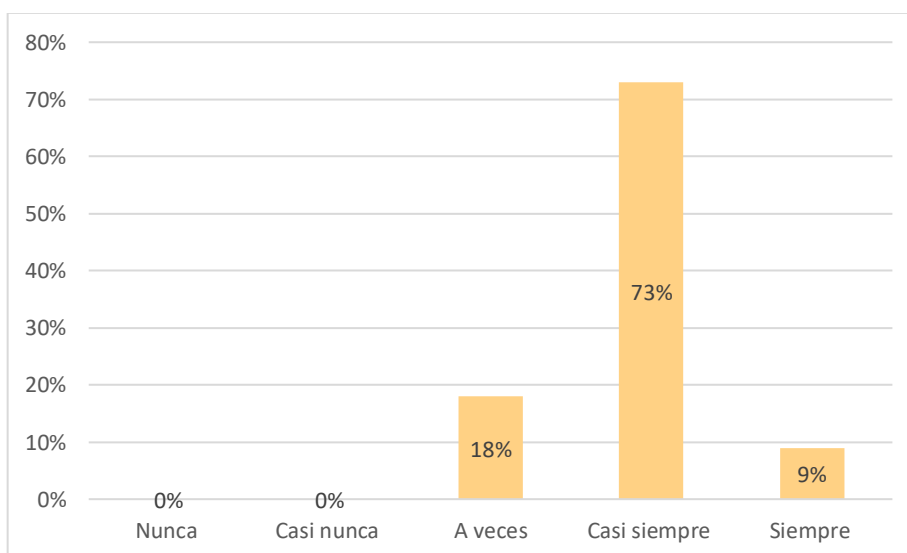
Figura 14. Informa sobre los problemas que se presenta.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que casi nunca informan sobre los problemas que se presenta, el 27% de los encuestados afirman que casi siempre informan sobre los problemas que se presenta, el 64% de los encuestados afirman que siempre informan sobre los problemas que se presenta.

Tabla 18. *Le permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones.*

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	8	73%
Siempre	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

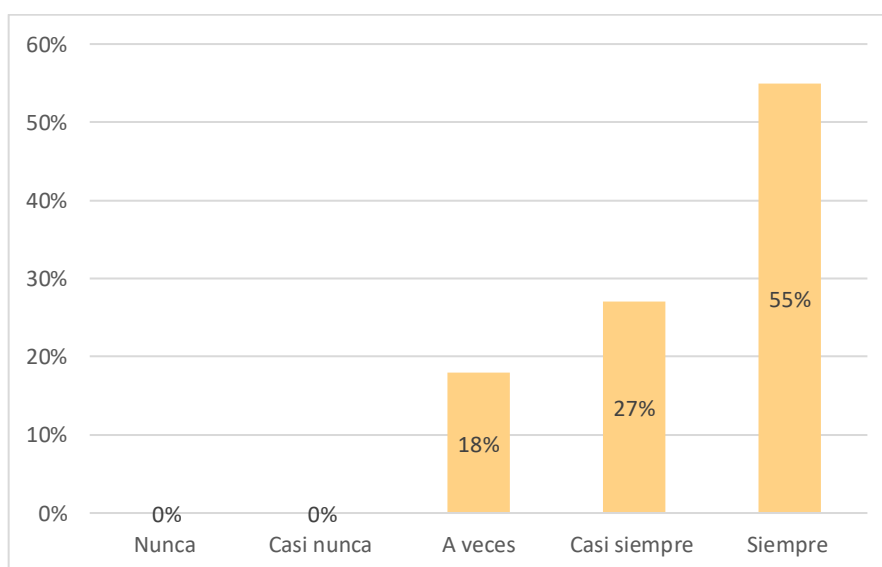
Figura 15. *Le permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones.*

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 18% de los encuestados afirman que a veces permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones, el 73% de los encuestados afirman que casi siempre permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones, el 9% de los encuestados afirman que siempre permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones.

Tabla 19. *Es empático con sus compañeros de trabajo.*

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	3	27%
Siempre	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

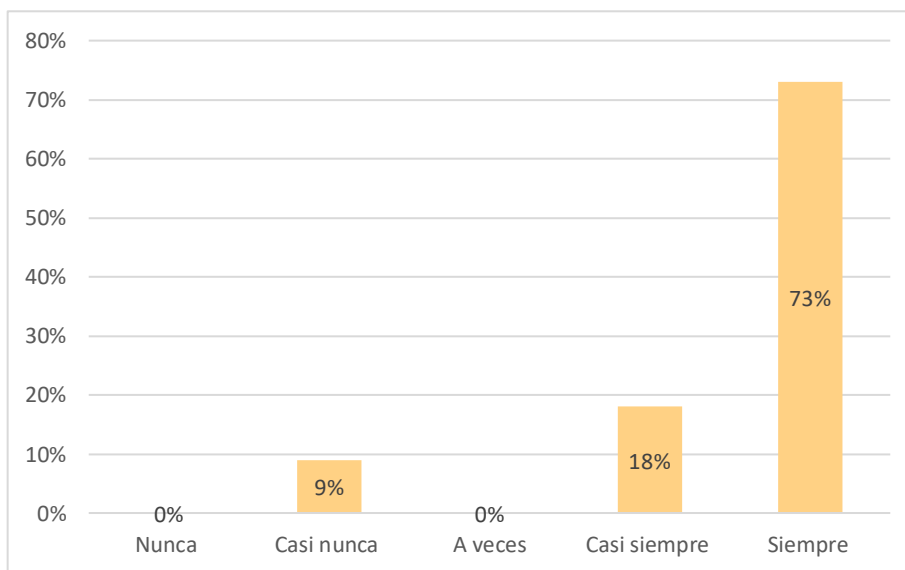
Figura 16. *Es empático con sus compañeros de trabajo.*

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 18% de los encuestados afirman que a veces son empáticos con sus compañeros de trabajo, el 27% de los encuestados afirman que casi siempre son empáticos con sus compañeros de trabajo, el 55% de los encuestados afirman que siempre son empáticos con sus compañeros de trabajo.

Tabla 20. *Le interesa las opiniones de sus compañeros.*

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	1%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	18%
Siempre	8	73%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

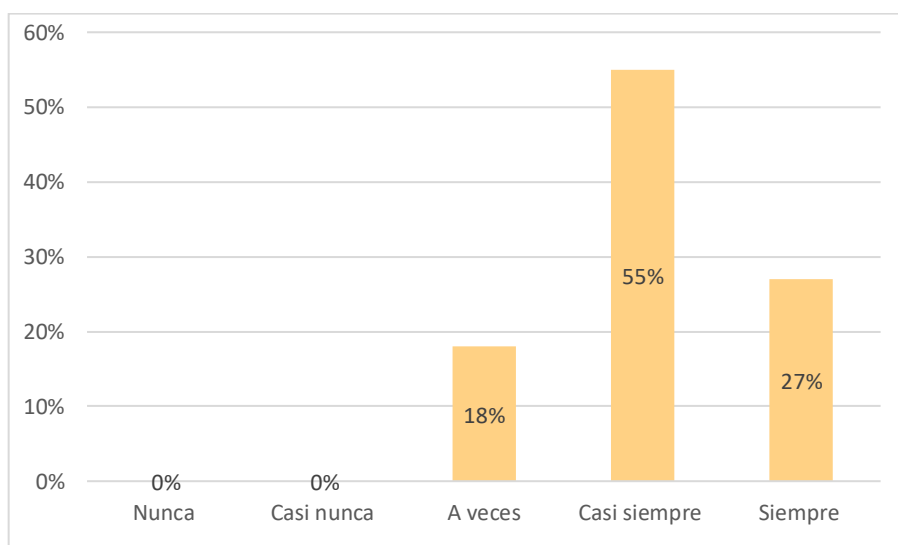
Figura 17. *Le interesa las opiniones de sus compañeros.*

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 9% de los encuestados afirman que casi nunca le interesan las opiniones de sus compañeros, el 18% de los encuestados afirman que casi siempre le interesan las opiniones de sus compañeros, el 9% de los encuestados afirman que siempre le interesan las opiniones de sus compañeros.

Tabla 21. Entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	18%
Casi siempre	6	55%
Siempre	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

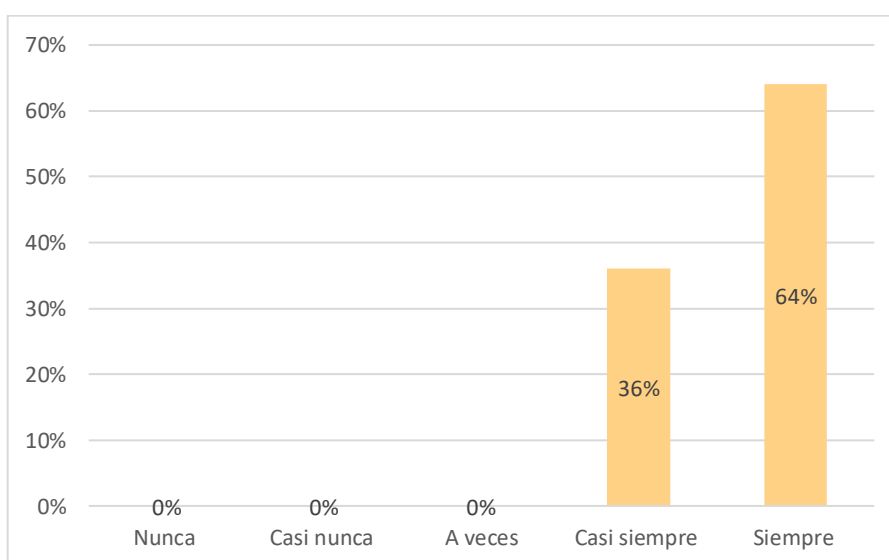
Figura 21. Entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 18% de los encuestados afirman que a veces entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas, el 55% de los encuestados afirman que casi siempre entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas, el 27% de los encuestados afirman que siempre entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas.

Tabla 22. *Se siente comprometido con los objetivos de la empresa.*

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	4	36%
Siempre	7	64%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

Figura 18. *Se siente comprometido con los objetivos de la empresa.*

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 36% de los encuestados afirman que casi siempre se sienten comprometido con los objetivos de la empresa, el 64% de los encuestados afirman que siempre se sienten comprometido con los objetivos de la empresa.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la tabla N°. 1. De acuerdo a las encuestas realizadas a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 27% de los encuestados se encuentran entre los 18 a 25 años, el 64% se encuentran entre los 26 a 35 años, el 9% se encuentran entre los 36 a 45 años, el 0% se encuentran entre los 46 años a más. De la información obtenida se puede observar que la mayoría de los trabajadores están entre los 26 a 35 años.

En la tabla N°. 2. De acuerdo a la encuesta a 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, del 100% de los encuestados, el 82% encuestados representa al género masculino y un 18% encuestados representa al género femenino. De la información obtenida se puede observar que la mayoría de los trabajadores representa al género masculino.

Según el objetivo específico 01. Describir la comunicación descendente en las micros y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021.

Tabla N°. 03 y 04. El 55% de los trabajadores encuestados afirman siempre “En las reuniones su jefe realiza preguntas e invita a la participación” y el 55% afirman que siempre “Se les permite la participación en las decisiones que puedan afectar su trabajo”, en el resultado de tesis de (Rios, 2017) el 51% afirma que es regular la participación de los trabajadores, de acuerdo a los resultados la participación en la comunicación interna se practica en la micro y pequeñas empresas fundamentalmente en las empresas que tienen la finalidad de aumentar el crecimiento .

Tabla N°. 05. El 55% de los trabajadores afirman que siempre se les brinda conocimiento sobre las políticas de la empresa, de la misma manera menciona Urbina

(Delgado, 2019) que el 74% afirma que a veces entrenan sobre las políticas de trabajo; de esta manera se observa que tiene conocimiento sobre las políticas de la empresa, por lo tanto, la empresa Eco Cultura certifica que lo trabajadores tienen advierte sobre las políticas de la empresa.

Tabla N°. 06. El 64% de los trabajadores afirman que casi siempre reciben reconocimiento por parte de su jefe por el buen trabajo, de la misma manera menciona (Manzano, 2017) afirma que el 45% de los encuestados afirma que existe el factor de reconocimiento, manifiesta el desarrolla actividades rutinarias, sin embargo, estas merecen tener una política de reconocimiento.

Tabla N°. 7 y 8. El 45% de trabajadores encuestados afirma que a veces contribuye a la solución de errores y problemas laborales y el 36% afirma que a veces involucra a la totalidad de trabajadores en la búsqueda de soluciones, asimismo, nos menciona Arizcuren (2018) que dentro comunicación interna es importante la búsqueda de solución, más allá de detectar el problema esto dependerá de que la solución se debería aplicar. Asimismo, la gran mayoría de los problemas de la comunicación interna están causados por una falta de hábitos o una cuestión de actitud lo que está relacionada con la cultura de la empresa.

Tabla N°. 9. El 55% de los trabajadores encuestados afirma que siempre tienen la seguridad de hablar con su jefe de los problemas laborales, del mismo modo, en su Morales (Morales, 2013) señala que trabajadores tengan espacio para que aporten sus ideas con seguridad y que puedan tomar decisiones.

Tabla N°. 10. El 55% de los trabajadores encuestados afirman que siempre informa de los logros obtenidos por la empresa, asimismo, se observa por parte de Feria (Calderon, 2015) que el 60% nos informa que la gran parte de los fejes no afirma de

los logros, esto ocurre por una mala comunicación, no reconoce sus logros, los trabajadores no son reconocidos en su trabajo, no confían en sí mismos, sean más productivos y ayuden a mejorar la empresa.

Tabla N°. 11. El 45% de los trabajadores encuestados afirma que casi siempre el trabajo que realizan es motivado, del mismo modo (Delgado, 2019) afirma que el 31% de los encuestados, señalan que existe motivación laboral por lo tanto sostiene que no están comprometidos a la motivación por el trabajo realizados (Morales, 2013) en su libro nos menciona que con una buena información los trabajadores, están motivados al realizar su trabajo, eficientemente con un desarrollo correcto.

Según el objetivo específico 02. Describir la comunicación descendente en las micros y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho 2021.

Tabla N°. 12. El 64% de los trabajadores encuestados afirma que siempre los trabajadores se comunican con su jefe a través de un canal, este resultado es similar al obtenido por (Rios, 2017) quien detalla que el 63% el canal de comunicación interna es de un nivel bueno, asimismo, (Zapata, 2015) señala que el 47% manifiesta que los trabajadores y el superior inmediato realizan por escrito, de tal manera la comunicación interna debe ser con un eficiente sistema de participación adecuado de manera que circule el canal de comunicación para las funciones que se realizan en la empresa.

Tabla N°. 13. El 73% afirma que casi siempre reciben información de su jefe para la calidad de servicio, del mismo modo refieren Brandolin & Gonzáles (2011) refieren que todos los empleados que tienen conocimiento de la comunicación,

conocen mejor su calidad de servicio, conocen mejor su trabajo y así tratan de mejorar su nivel.

Tabla N°. 14 y 15. El 55 % afirma que su jefe siempre considera necesario informar sus opiniones para lograr sus objetivos y el 36% considera que casi siempre en los cambios sucedidos por estado de emergencia sanitaria informó su situación personal para el logro de los objetivos, asimismo el 36% afirma que siempre en los cambios sucedidos por estado de emergencia sanitaria informó su situación personal para el logro de los objetivos, asimismo, (Obregón, 2015) detalla que los trabajadores tiene menores oportunidades de acceder a la informaciones, sin manifestaciones omitida por sus jefes, por lo que es poca la participación en las actividades para el logro de los objetivos.

Tabla N°. 16. El 45% afirma que casi nunca los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe, el 36% afirma que a veces los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe, el 9% afirma que casi siempre los comentarios y sugerencia son tomada por su jefe, el 9% afirma que siempre los comentarios y sugerencia son tomada por su jefe; del mismo modo (Zapata, 2015) señala que el 60% afirma que no están de acuerdo con la forma de comunicación entre los trabajadores y el superior inmediato.

Tabla N°. 17. El 64% afirman que casi siempre su jefe informa sobre los problemas que se presenta, asimismo en el resultado de investigación de (Gómez 2015) el 56% admiten que a los miembros de servicio les interesa conocer los problemas de las actividades que se desarrolla.

Según el objetivo específico 03. Describir la comunicación a horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco cultural, distrito Ayacucho, 2021.

Tabla N°. 18. El 73% afirman que casi siempre les permite realizar mejor su trabajo cuando participa en las reuniones, del mismo modo en su investigación de (Rios, 2017), señala que el 63% afirma que es de un nivel comunicación horizontal involucrando a los trabajadores a participar.

Tabla N°. 19. El 55% afirman que siempre son empáticos con sus compañeros de trabajo, lo que difiere con el resultado de (Rios, 2017) en el cual el 79% señala menciona que no es adecuada la comunicación entre compañeros de trabajo.

Tabla N°. 20. El 73% afirma que siempre le interesa las opiniones de sus compañeros, lo que tiene una similitud de acuerdo con los resultados de investigación de (Ramírez, 2015) en el 71% de los trabajadores encuestados indican que toman importancia a las quejas y opiniones de sus compañeros.

Tabla N°. 21. El 55% afirma que casi siempre entre compañeros existe coordinación para solucionar problemas al respecto (Brandolini & González ,2011) menciona que es muy importante la comunicación entre compañeros para que se debe crear el habito de hacer preguntas y aclararla información entre todos los trabajadores.

Tabla N°. 22. El 65 % afirma que siempre se siente comprometido con los objetivos de la empresa; (Morales, 2013) señala que los trabajadores deben de conocer y comprender, los objetivos que persiguen la empresa, las órdenes y razones que reciben, las decisiones que se toma en la empresa.

Según el objetivo específico 4. Elaborar el plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021.

PROBLEMA	CAUSAS	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
El 45% de trabajadores encuestados afirman que a veces les permite que contribuyan a la solución de errores y problemas laborales.	El propietario no accede al intercambio de información para la búsqueda de solución de los problemas.	Se le recomienda al propietario que asista a talleres. Que implemente canales de comunicación interna eficientes, para mejorar la confianza de sus trabajadores. Establecer canales de comunicación concretos de manera directa a través de memorándum o citaciones para realizar reuniones periódicas y discutir sobre los problemas a solucionarse y los objetivos a alcanzar por la empresa. Implementar canales de comunicación a través de las redes sociales como el facebook, telegram, whatsapp para compartir información manera virtual además de rápida y oportuna de en un contexto de emergencia sanitaria. Generar reuniones en las salas virtuales del zoom y meet.	Propietario de la empresa
El 36% Los trabajadores encuestados afirman que a veces su feje involucra a la totalidad de trabajadores en la búsqueda de soluciones.	No todos los trabajadores participan ni opinan para la búsqueda de solución	Realizar reuniones con el equipo de trabajo debatir sobre los distintos temas informar sobre las cosas novedosas y dejar en claro lo objetivos. Realizar un Análisis, diagnóstico y desarrollo de propuestas en base a la información anónima.	Propietario de la empresa

El 45% afirman que casi nunca los comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe.	No toma en cuenta las dudas, consultas, las propuesta y sugerencias para mejorar.	Disponer en los canales de comunicación rubros específicos para recibir las sugerencias, propuestas, dudas, consultas ya sean de manera expresa o anónima, las que deberán ser discutidas en las reuniones programadas sean presenciales o virtuales, para lograr un mayor involucramiento de los trabajadores en la eficacia y calidad de los servicios que se presta	Propietario de la empresa
---	---	--	---------------------------

PLAN DE MEJORA

1. DATOS GENERALES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

1.1.Razón social: Escuela de música Eco Cultural

1.2.Ruc persona natural: 10447058281

1.3.Ubicación: Jr. Libertad N°. 736

1.4.Representa: Eddy Alfonzo Ripas Quequesana

1.5.Actividad económica:

2. JUSTIFICACIÓN: a través de los resultados encuestadas 11 trabajadores de la escuela de música Eco Cultural, se observó que los comentarios y sugerencias no son tomada en cuenta, es por esa razón que se presenta un plan de mejora, para su implementación y ampliación con el fin de mejorar la comunicación interna entre los trabajadores y el gerente para un mejor desempeño laboral, asimismo, lograr el objetivo de empresa, que es brinda un servicio de calidad a sus clientes.

3. OBJETIVOS:

3.1. Objetivo general.

3.1.1. Promover el conocimiento de la comunicación interna del gerencia y de los trabajadores

3.2. Objetivo específico

3.2.1. Promover la participación interna

3.2.2. Organizar y mejorar el intercambio de información entre compañeros de trabajo.

3.2.3. Definir la acción de mejora de la comunicación

4. PROGRAMA DE ACTIVIDADES:

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	DURACIÓN
Describir la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021.	Acudir a talleres de capacitación de comunicación interna. Establecer canales de comunicación interna para poder reunirse de manera personal o virtual en la que se discutan los problemas que se presenten en la empresa y poder realizar sus actividades y generar un buen clima laboral para así poder prestar un servicio de calidad a los clientes.	<ul style="list-style-type: none">➤ Computadora➤ Proyector➤ parlante➤ internet➤ personal	Cada 4 meses
Describir la comunicación ascendente en las micros y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco cultural, distrito Ayacucho, 2021.	Realizar talleres de comunicación interna para los trabajadores de la empresa, asimismo, brindar las facilidades del caso para que los trabajadores puedan hacer conocer sus dudas brindar información, sugerencias y desacuerdos, mediante reuniones de confianzas y desayuno entre colaboradores.	capacitado	Mensual

<p>Describir la comunicación horizontal en las micros y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho ,2021.</p>	<p>Capacitar a los trabajadores sobre comunicación interna horizontal, para lo cual se deberá crear canales de comunicación de forma directa o virtuales a través de los cuales podrán compartir ideas, realizar dinámicas con las cuales se puedan relacionar más los trabajadores.</p>		<p>Cada 3 meses</p>
--	--	--	---------------------

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD	AÑO					
	2021		2022			
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
Evaluación de la comunicación interna de los trabajadores y el directivo	X					
Evaluación de la comunicación interna entre los trabajadores		X				
Aplicar capacitaciones en temas de mejora de comunicación interna		X	X	X		
Temas de levantamiento de información					X	
Analizar el desarrollo de información						X

6. PRESUPUESTO.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Laptop	1	Unidad	S/1,500.00	S/ 1,500.00
Proyector multimedia	1	Unidad	S/ 800.00	S/ 800.00
Par de parlantes	1	Unidad	S/ 60.00	S/ 60.00
Personal capacitado en la comunicación interna.	12	Persona	S/930.00	S/11,160.00
Internet	12	Mes	S/ 100.00	S/ 1,200.00
Almuerzo	11	Persona	S/ 20. 00	S/220.00
TOTAL				S/14,940.00

VI. CONCLUSIONES

El objetivo general de la presente investigación es describir la comunicación interna en las micro y pequeña empresa del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito de Ayacucho, 2021, de acuerdo al resultado de la encuesta indica que no hay una adecuada comunicación entre el jefe y subordinado, el subordinado debe ser impulsado a construir los cambios, recuperar la confianza de los trabajadores, tomar en cuenta los comentarios y opiniones, hacerlos sentir seguros para cualquier problema que se presenta y que son muy importantes dentro de la empresa.

De acuerdo al objetivo específico de describir la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021, se concluye que la comunicación interna no se practica en la empresa Eco Cultural, pues a los subordinados no se les invita a la participación en las decisiones que pueden afectar en el trabajo, de acuerdo a los resultados advierte que el 45% a veces contribuyen en la solución de errores y problemas laborales y el 36% a veces su jefe involucra a los trabajadores en la búsqueda de la solución, esta situación no permite que los trabajadores vean el tipo de problemas; asimismo se advierte que la mayoría de los problemas están causados por la falta de comunicación y cuestiones de actitud relacionadas con el representante de la empresa.

De acuerdo al objetivo específico de describir la comunicación ascendente en las micros y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco cultural, distrito Ayacucho 2021, que los trabajadores de la empresa Eco Cultural afirman que el 45% casi nunca, los comentarios y sugerencias, son tomadas en cuenta por su jefe, por lo que el representante de la empresa debe dar confianza para que los comentarios y sugerencias brindados por los trabajadores sean considerados, esto se consigue mejorando la

comunicación interna, es esencial que sea empático y entienda las necesidades y circunstancia de cada integrante del equipo.

De acuerdo al objetivo específico de describir la comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho 2021. Los trabajadores de la escuela de música Eco Cultural afirman el 55% afirma que casi siempre, entre compañeros, existe coordinación para solucionar problemas, lo que quiere decir que les interesa la información emitida por sus compañeros, sin embargo, el logro de las metas establecidas por la empresa no fomenta el trabajo en equipo. Asimismo, hay algunos trabajadores que indican el 18% que a veces entre compañero existe coordinación para la solución de problemas. Concluyéndose que, para que se dé una comunicación eficiente entre compañeros de trabajo se necesitan capacitación a todo el personal para el desarrollo y mejorar en la comunicación horizontal.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al representante de la empresa de escuela de música Eco Cultural promueva que todos los trabajadores que forman parte de la micro empresa, mantengan un dialogo constante sobre los objetivos y los planes que se presenta, para que así cumplan sus trabajos direccionando a un mismo fin, que realicen correctamente sus labores encomendadas, lo que ayudará a mejorar los servicios y la imagen de la institución.

De acuerdo a la comunicación descendente, se recomienda al directivo, invitar a sus trabajadores a participar de manera expresa o anónima con sus sugerencias en la búsqueda de solución de los problemas que se puedan presentar.

En cuanto a la comunicación ascendente, se recomienda al directivo que se muestre más comprensivo para recibir sugerencias, comentarios y las dudas que tiene el personal de trabajo, esto es con el propósito de recoger inquietudes o también lo que la persona sugiere para el buen trabajo.

En la comunicación horizontal se recomienda que se promueva la adecuada comunicación entre los trabajadores, se recomienda realizar reuniones donde haya opiniones sobre los logros coordinar sobre la situación de la empresa buscar el problema en el trabajado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¿Que son las MYPES? (2021). *Copyright, Simplex* .
- Alarcon, M. B. (2015). La comunicacion interna en el Sector público Ecuatroriano caso Ministro de Salud Pública . Quito , Ecuador .
- Alonso, M. (27 de Agosto de 2020). *Merca2.0*. Obtenido de Merca2.0:
<https://www.merca20.com/la-comunicacion-interna-se-gana-una-silla-en-la-sala-de-consejo/>
- Alvarado, M. G. (2019). La comunicaion interna una hheramienta estratergica para la gestion del trabajo de las personas en nueva orgamizacion. Madrid, España.
- Alvarez, J. T. (2013). *Manejo de la Comunicacion Organizacional* . España: Diaz de Santos .
- Amador, M. G. (2011). *Metodología de la investigación* .
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigacion* . Coracas : El Pasillo 2011.
- Babón, L. C. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona : Profit 2017.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicacion interna en la empresa*. España: Mayo 2011.
- Brandolini, A. Y. (2011). *Comunicación interna*. Buenos Aires: DIRCON.
- Cabeza Cañeque & Fernández, A. A. (2018). *COMIN (Comunicación Interna)*. Madrid: Feaps.
- Calderon, J. A. (2015). Comunicación interna y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Jesús Nazarenos, Ayacucho-2015. Ayacucho: Perú .
- Delgado, E. N. (2019). comunicacion interna y trabajador en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho huaura oyon y servicios basicos de salud ,2017. Huacho , Perú.
- Espitia, L. F. (2016). *Guia para el fortalecimiento de las estrategias de motivacion al talento humano en las orgamizaciones* . Bogota : Universidad Cooperativa de Colombia .
- Hernández, S. R. (2017). *Metododologia de la investigacion*. MEXICO: 6ta edicion.
- Humberto Ñaupá Pitán, E. M. (2014). *Metodología de la investigación* . Perú: Bogotá, Colombia abril de 2014.
- Jaime, G. (2017). *Como solucionar los problemas dentro la comunicacion interna* .
- Manzano, H. B. (2017). La comunicacion interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Salvador Agencias Punoy Juliaca-2016. Juliaca, Puno.
- Mares, C. (2013). *las micro y pequeñas empresas en el peru* . Perú: Thomson Reuters .
- Morales, S. F. (2013). *comunicacion interna*.

- Moroder, G. (20 de Octubre de 2020). *Pulso CI*. Obtenido de <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru/>
- Muñoz, R. C. (2015). *Metodo de investigacion*. Mexico: Lilia Guadalupe Aguilar Iriarte.
- Obregón, E. R. (2015). la comunicacion interna en el fortalecimiento de la entidad organizacional en la asociacion de familias desplazada e insertadas en la provincia de Huanta (AFADIPH). Ayacucho , Perú.
- Peiró, R. (2021). comunicacion horizontal. *economipedia.com*, <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-horizontal.html>.
- Ramírez, D. C. (5 de noviembre de 2015). La comunicacion interna en el proceso de cambio por fusion en empresa colombianas . Málaga, Colombia .
- Ramos Reyes Washigton David, P. S. (2017). *Comunicacion Organizacional* . Ecuador : Grupo Compas 2017.
- Reyes, W. D. (2017). *Comunicacion organizacional*. Ecuador : Grupo Compás.
- Rios, Y. C. (2017). comunicacion interna y su relacion con el manejo de conflicto del personal administrativa de la Universidad Nacional de San Martin de la ciudad de Tarapoto año 2016. Tarapoto, Perú.
- Rodrigues, L. M. (2018). Comunicacion interna y satisfacion de los trabajadores. Perú, Ayacucho.
- Santamaria, E. D. (2018). *Introduccion a la metodologi de la investigacion cientifica* . Ecuador : Cpnv. Hugo Pérez .
- Timoteo, Á. J. (2013). *Manejo de la comunicación organizacional*. Días Santos ,2013.
- Tracy, B. (2015). *Motivacion* . Nueva York : Produccion Editorial .
- Vilanova, N. (18 de Novienbre de 2014). *Liderazgo y Motivacion* . Obtenido de <http://www.nuriavilanova.com/2014/11/18/comunicacion-interna-empresas-latinoamerica/>
- Zapata, S. S. (2015). *Gestion de la comunicación interna en la municipalidad distrital San Juan Buatitas 2015* . Ayacucho .

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES -AÑO 2021																	
N°	Actividades	julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Socialización del SPA / Aprobación del tema de tesis.	x															
2	Planeamiento de la investigación .		x														
3	Metodología de la investigación.			x													
4	Evaluación del proyecto de investigación por el asesor de tesis -JI.				x												
5	Ejecución del proyecto de investigación.					x											
6	Avances en la recolección de datos.						x										
7	Avances en la recolección de datos.							x									
8	Interpretación de resultados.								x								
9	Análisis de resultados.									x							
10	Conclusión y recomendación.										x						
11	Presentación de la propuesta de informe final y artículo científico por el AT Y JI.											x					
12	Continua revisión de informe final, artículo científico y ejecutar la prebanca												x				
13	Continua revisión de informe final, artículo científico y ejecutar la prebanca													x			
14	Levantamiento de observaciones- Empastado														x		
15	Sustentación y elaboración del acta respectiva.															x	
16	Segunda sustentación y cierre del taller																x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	%0 Número	Total (S/)
Suministros			
Impresiones	S/ 0.10	25	S/ 2.50
Escaneo	S/ 0.50	4	S/ 2.00
Papel bond	S/ 13.00	1	S/ 13.00
Lapiceros	S/ 0.50	3	S/ 1.50
Servicios			
Uso de Turnitin	S/ 100.00	1	S/ 100.00
Asesoría taller de tesis	S/ 540.00	4	S/2,160.00
Internet	S/ 40.00	4	S/ 160.00
Sub total			S/ 2,439.00
Gasto de viaje			
Pasaje para recolectar información	S/ 6.00	5	S/ 30.00
Sub total			S/ 30.00
Total de presupuesto desembolsable			S/ 2,469.00
Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	% 0 Número	Total (S/)
Servicios			
Búsqueda de información en base de datos	S/ 30.00	4	S/ 120.00
Soporte informático (módulo de investigación del ERP University MOIC)	S/ 35.00	2	S/ 70.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	S/ 50.00	1	S/ 50.00
Sub total			S/ 240.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada	S/ 63.00	4	S/ 252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/ 492.00
Total (S/)			S/ 2,961.00

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA ESCUELA DE MÚSICA ECO CULTURAL

Es cuestionario tiene por finalidad recoger información para la investigación designada: Comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito de Ayacucho, 2021. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. DATOS GENERALES

1. Rango de edad:

- a. De 18 a 25 años
- b. De 26 a 35 años
- c. De 36 a 45 años
- d. De 49 años a más

2. Género:

- a. Masculino
- b. Femenino

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente alternativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente		1	2	3	4	5
1	¿En las reuniones su jefe realiza preguntas e invita a la participación?					
2	¿Se les permite la participación en las decisiones que puedan afectar su trabajo?					
3	¿Su jefe les brinda conocimiento sobre las políticas de la empresa?					
4	¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza un buen trabajo?					
5	¿Su jefe permite que usted contribuya a la solución de errores y problemas laborales?					
6	¿Su jefe involucra a totalidad de trabajadores en la búsqueda de soluciones?					
7	¿Tiene seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales?					
8	¿Se les informa de los logros obtenidos por la empresa?					
9	¿Su jefe motiva el trabajo que realizó?					
DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente		1	2	3	4	5
10	¿Existe un canal determinado para que los trabajadores se puedan comunicar con su jefe?					
11	¿Su jefe enfatiza la necesidad de recibir información para mejorar la calidad de servicio?					
12	¿Usted considera necesario informar a su jefe sus opiniones para lograr los objetivos de la empresa?					
13	¿Usted informo a su jefe su situación personal para lograr los objetivos en los cambios sucedidos por el estado de emergencia sanitaria?					
14	¿Sus comentarios y sugerencias son tomada encuentra por su jefe?					
15	¿Informa a su jefe sobre los problemas que se presenta en la empresa?					
DIMENSION 3: Comunicación horizontal		1	2	3	4	5
16	¿Usted participa en reuniones entre colegas que le permite realizar mejor su trabajo?					
17	¿Trata de ser empático con sus compañeros de trabajo?					
18	¿La opinión de sus compañeros de trabajo si le interesa?					
19	¿Existe coordinación entre compañeros para la solución de problemas?					
20	¿Usted y sus compañeros de trabajo se sienten comprometido con los objetivos de la empresa?					

¡Gracias por su participación!

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESCUELA DE MÚSICA: CASO ECO CULTURAL, DISTRITO AYACUCHO, 2021** y es dirigido por **Gloria Trinidad Quispe Sulca**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: caso Eco Cultural, distrito Ayacucho, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **10** minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **llamada telefónica**. Si desea, también podrá escribir al correo **gloriatrini1994@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 5: Solicitud presentada



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Ayacucho, 26 de julio del 2021

CARTA N.º 01-2021-ULADECH CATÓLICA

Sr. : EDDY ALFONSO RIPAS QUEQUESANA
Gerente General de la Escuela de Músicas Eco Cultural

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy Egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con código de matrícula N° 3111142041. El motivo de la presente tiene por finalidad **SOLICITA AUTORIZACIÓN** para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ESCUELA DE MÚSICA: CASO ECO CULTURAL, DISTRITO DE AYACUCHO, 2021", durante los meses de agosto, setiembre, octubre y noviembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

GLORIA TRINIDAD QUISPE SULCA

DNI: 75961975

44705828

Recibido 3:00 pm
26-07-21

Anexo 6: Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Graciher Luis Escriba Najarro

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Interbank

1.5. Cargo que desempeña: Atención al cliente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Br. Quispe Sulca, Gloria Trinidad

1.8. Carrera: Administración


II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: Comunicación interno

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Comunicación descendente							
1. ¿En las reuniones su jefe realiza preguntas e invita a la participación?	X		X		X		
2. ¿Se les permite la participación en las decisiones que puedan afectar su trabajo?	X		X		X		
3. ¿Su jefe les brinda conocimiento sobre las políticas de la empresa?	X		X		X		
4. ¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza un buen trabajo?	X		X		X		
5. ¿Su jefe permite que usted contribuya a la solución de errores y problemas laborales?	X		X		X		
6. ¿Su jefe involucra a totalidad de trabajadores en la búsqueda de soluciones?	X		X		X		
7. ¿Tiene seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales?	X		X		X		
8. ¿Se les informa de los logros obtenidos por la empresa?	X		X		X		

9. ¿Su jefe motiva el trabajo que realizó?	X		X		X		
Dimensión 2: Comunicación ascendente							
10. ¿Existe un canal determinado para que los trabajadores se puedan comunicar con su jefe?	X		X		X		
11. ¿Su jefe enfatiza la necesidad de recibir información para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		
12. ¿Usted considera necesario informar a su jefe sus opiniones para lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
13. ¿Usted informo a sus jefe su situación personal para lograr los objetivos en los cambios sucedidos por el estado de emergencia sanitaria?	X		X		X		
14. ¿Sus comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe?	X		X		X		
15. ¿Informa a su jefe sobre los problemas que se presenta en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación horizontal							
16. ¿Usted participa en reuniones entre colegas que le permite realizar mejor su trabajo?	X		X		X		
17. ¿Trata de ser empático con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18. ¿La opinión de sus compañeros de trabajo si le interesa?	X		X		X		
19. ¿Existe coordinación entre compañeros para la solución de problemas?	X		X		X		
20. ¿Usted y su compañeros de trabajo se sienten comprometido con los objetivos de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Las preguntas están muy bien formuladas, felicitaciones al investigador.



Lic. Adm. Graether Luis Escriba Najarro
CLAD Nº 10637

Firma

Luis Escriba Najarro

DNI N° 43332366

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Nestor Choquellahua Palomino
- 1.2. Grado Académico:** Licenciado
- 1.3. Profesión:** Administrador
- 1.4. Institución donde labora:** Servicio de Administración Tributaria de Huamanga
- 1.5. Cargo que desempeña:** Gerente de Administración
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** Br. Quispe Sulca, Gloria Trinidad
- 1.8. Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: Comunicación interno

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Comunicación descendente							
1. ¿En las reuniones su jefe realiza preguntas e invita a la participación?	X		X		X		
2. ¿Se les permite la participación en las decisiones que puedan afectar su trabajo?	X		X		X		
3. ¿Su jefe les brinda conocimiento sobre las políticas de la empresa?	X		X		X		
4. ¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza un buen trabajo?	X		X		X		
5. ¿Su jefe permite que usted contribuya a la solución de errores y problemas laborales?	X		X		X		
6. ¿Su jefe involucra a totalidad de trabajadores en la búsqueda de soluciones?	X		X		X		
7. ¿Tiene seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales?	X		X		X		

8. ¿Se les informa de los logros obtenidos por la empresa?	X		X		X		
9. ¿Su jefe motiva el trabajo que realizó?	X		X		X		
Dimensión 2: Comunicación ascendente							
10. ¿Existe un canal determinado para que los trabajadores se puedan comunicar con su jefe?	X		X		X		
11. ¿Su jefe enfatiza la necesidad de recibir información para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		
12. ¿Usted considera necesario informar a su jefe sus opiniones para lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
13. ¿Usted informo a sus jefe su situación personal para lograr los objetivos en los cambios sucedidos por el estado de emergencia sanitaria?	X		X		X		
14. ¿Sus comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe?	X		X		X		
15. ¿Informa a su jefe sobre los problemas que se presenta en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación horizontal							
16. ¿Usted participa en reuniones entre colegas que le permite realizar mejor su trabajo?	X		X		X		
17. ¿Trata de ser empático con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18. ¿La opinión de sus compañeros de trabajo si le interesa?	X		X		X		
19. ¿Existe coordinación entre compañeros para la solución de problemas?	X		X		X		
20. ¿Usted y su compañeros de trabajo se sienten comprometido con los objetivos de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Las preguntas están muy bien formuladas.

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE HUAMANGA
SAT
Lic. Adm. **NESTOR CHOQUELLAHUA PALOMINO**
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

Firma

Nestor Choquellahua Palomino

DNI N° 28297819

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Nelsa Mauri Alpacca

1.2. Grado Académico: Licenciada

1.3. Profesión: Administradora

1.4. Institución donde labora: Municipalidad de Vinchos

1.5. Cargo que desempeña: Asistente Administrativo

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Br. Quispe Sulca, Gloria Trinidad

1.8. Carrera: Administración


II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: Comunicación interno

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Comunicación descendente							
1. ¿En las reuniones su jefe realiza preguntas e invita a la participación?	X		X		X		
2. ¿Se les permite la participación en las decisiones que puedan afectar su trabajo?	X		X		X		
3. ¿Su jefe les brinda conocimiento sobre las políticas de la empresa?	X		X		X		
4. ¿Recibe reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza un buen trabajo?	X		X		X		
5. ¿Su jefe permite que usted contribuya a la solución de errores y problemas laborales?	X		X		X		
6. ¿Su jefe involucra a totalidad de trabajadores en la búsqueda de soluciones?	X		X		X		
7. ¿Tiene seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales?	X		X		X		
8. ¿Se les informa de los logros obtenidos por la empresa?	X		X		X		
9. ¿Su jefe motiva el trabajo que realizó?	X		X		X		

Dimensión 2: Comunicación ascendente							
10. ¿Existe un canal determinado para que los trabajadores se puedan comunicar con su jefe?	X		X		X		
11. ¿Su jefe enfatiza la necesidad de recibir información para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		
12. ¿Usted considera necesario informar a su jefe sus opiniones para lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
13. ¿Usted informo a sus jefe su situación personal para lograr los objetivos en los cambios sucedidos por el estado de emergencia sanitaria?	X		X		X		
14. ¿Sus comentarios y sugerencias son tomada en cuenta por su jefe?	X		X		X		
15. ¿Informa a su jefe sobre los problemas que se presenta en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación horizontal							
16. ¿Usted participa en reuniones entre colegas que le permite realizar mejor su trabajo?	X		X		X		
17. ¿Trata de ser empático con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18. ¿La opinión de sus compañeros de trabajo si le interesa?	X		X		X		
19. ¿Existe coordinación entre compañeros para la solución de problemas?	X		X		X		
20. ¿Usted y su compañeros de trabajo se sienten comprometido con los objetivos de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Las preguntas están bien redactadas y tienen correlación.



.....
Lc. Adm. Nelsa Mauri Alpacca
CLAD N° 25728

Firma

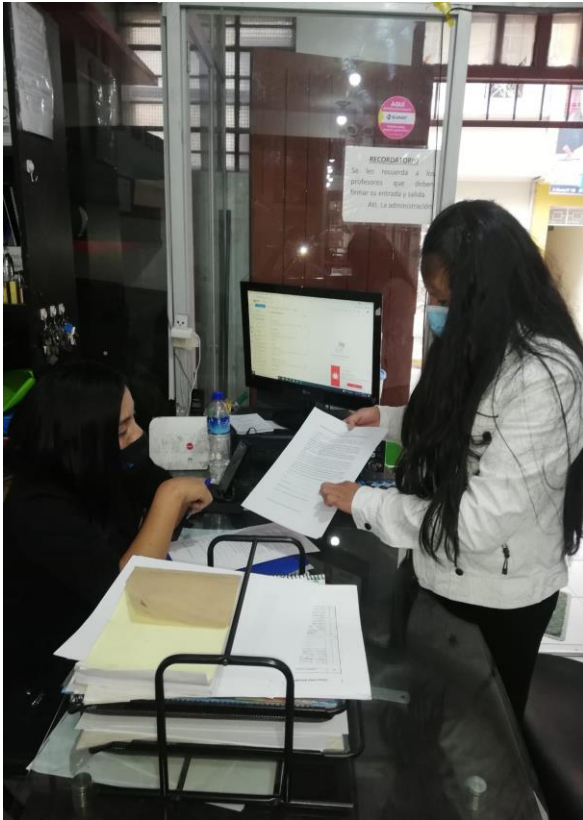
Nelsa Mauri Alpacca

DNI N° 46971320

Anexo 7: ficha RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20452378184 - EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES PERLA ANDINA SRL		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	12/11/2002	Fecha de Inicio de Actividades:	01/11/2002
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. CUSCO NRO. 352 INT. 9 (CABINAS-TERMINAL TERRESTRE ZONA SUR) AYACUCHO - HUAMANGA - SAN JUAN BAUTISTA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VIA TERRESTRE		
Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 808 u 816):	BOLETA DE VENTA BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 05/10/2021 19:33			

Anexo 8: Evidencia fotográficas



Anexo 9: Resultado turniting

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

11%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet
