

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS: CASO  
EMPRESA CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L,  
DISTRITO AYACUCHO 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

VENTURA LOAYZA, SEYLA MILAGROS  
ORCID: 0000-0003-2993-2488

**ASESOR**

MGTR. ARTURO CHUCHÓN HUAMANÍ  
ORCID ID: 0000-0002-3426-6742

**AYACUCHO – PERÚ  
2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Ventura Loayza, Seyla Milagros

ORCID: 0000-0003-2993-2488

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,  
Ayacucho, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Arturo Chuchón Huamaní

ORCID ID: 0000-0002-3426-6742

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Ayacucho, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Berrocal Chillce, Judith (Presidenta)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides (Miembro)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso (Miembro)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....  
Mgtr. Berrocal Chillce, Judith  
**Presidenta**

.....  
Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides  
**Miembro**

.....  
Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso  
**Miembro**

.....  
Mgtr. Arturo Chuchón Huamaní  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

Dedico este proyecto principalmente a nuestro gran señor divino, que hace posible que podamos alcanzar nuestras metas y objetivos. También a mi familia, que son el pilar fundamental de mi existencia.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta el siguiente enunciado: ¿Cómo es la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019?; cuyo objetivo general fue: describir la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Para la selección de población y muestra, se obtuvo como población a 22 trabajadores de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., y debido a que la población es muy pequeña, no se hizo un cálculo de muestra y se trabajó con toda la población. Para la recolección de datos, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por 12 preguntas y 5 valores en la escala de likert. Los resultados más importantes fueron que: el 76% de los encuestados siempre es capaz de expresar sus opiniones al jefe y el 77% mencionan que siempre su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización. Se llegó a la conclusión de que según la mayoría de los encuestados de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., la comunicación organizacional dentro de esta empresa es excelente.

**Palabras Claves:** Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal

## **ABSTRACT**

This research project presents the following statement: How is organizational communication in micro and small enterprises of the institute sector: the case of the company Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, Ayacucho district 2019; whose general objective was to describe organizational communication in micro and small enterprises of the institute sector: the case of the company Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, Ayacucho district 2019. The methodology was applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental design. For the selection of the population and sample, 22 workers of the company Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L. were obtained as population, and due to the fact that the population is very small, a sample calculation was not made and we worked with the whole population. For the data collection, we used the survey technique and the questionnaire instrument consisting of 12 questions and 5 values on the likert scale. The most important results were that: 76% of the respondents are always able to express their opinions to the boss and 77% mention that their boss always takes into consideration the feedback they give regarding issues in the organization. The conclusion was reached that according to the majority of respondents from the Cradle of American Freedom E.I.R.L. company, organizational communication within the company is excellent.

**Keywords:** Upstream communication, downstream communication, horizontal communication

## CONTENIDO

Título.....	1
Equipo de trabajo .....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
Contenido .....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de Figuras .....	x
I. Introducción .....	11
II. Revisión de literatura.....	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	14
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	16
2.2.3 Antecedentes locales .....	18
2.2 Bases teóricas.....	19
2.2.1 Comunicación organizacional .....	19
2.2.2 Comunicación ascendente .....	21
2.2.3 Comunicación descendente .....	22
2.2.4 Comunicación horizontal .....	23
III. Hipótesis de la investigación.....	25
IV. Metodología .....	26
4.1 Tipo de investigación.....	26
4.2 Nivel de investigación .....	26
4.3 Diseño de la investigación .....	26
4.4 Población y muestra.....	27

4.5 Definición y operacionalización de la variable e indicadores .....	28
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
4.7 Plan de análisis.....	29
4.8 Matriz de consistencia .....	30
4.9 Principios éticos.....	31
V. Resultados .....	32
5.1 Resultados.....	32
5.2 Análisis de resultados .....	45
VI. Conclusiones .....	47
Aspectos complementarios.....	49
Recomendaciones .....	49
Referencias Bibliográficas .....	50
Anexos .....	54
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	54
Anexo 2: Presupuesto .....	55
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	56
Anexo 4: Solicitud a la empresa .....	58
Anexo 5: Validación del instrumento .....	60
Anexo 6: Ruc de la empresa .....	62
Anexo 7: Evidencias de la encuesta.....	63
Anexo 8: Porcentaje del Turnitin.....	64



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla resumen de todas las preguntas .....	32
Tabla 2: Es capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización.....	33
Tabla 3: Es sincero con su jefe cuando ha cometido un error .....	34
Tabla 4: Frente a situaciones conflictivas, siente que puede ponerse en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución .....	35
Tabla 5: Es capaz de confiar en su jefe cuando tiene algún problema de índole personal .....	36
Tabla 6: Cuándo su jefe establece una conversación con él o ella, siente que el jefe es honesto .....	37
Tabla 7: El lenguaje que usa su jefe para comunicarse con él o ella, es muy entendible .....	38
Tabla 8: Su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización .....	39
Tabla 9: La información que le brinda su jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente .....	40
Tabla 10: Sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda .....	41
Tabla 11: Sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos.....	42
Tabla 12: La coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral	43
Tabla 13: Siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Figura resumen de todas las preguntas.....	32
Figura 2: Es capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización.....	33
Figura 3: Es sincero con su jefe cuando ha cometido un error .....	34
Figura 4: Frente a situaciones conflictivas, siente que puede ponerse en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución .....	35
Figura 5: Es capaz de confiar en su jefe cuando tiene algún problema de índole personal .....	36
Figura 6: Cuando su jefe establece una conversación con él o ella, siente que el jefe es honesto .....	37
Figura 7: El lenguaje que usa su jefe para comunicarse con él o ella, es muy entendible .....	38
Figura 8: Su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización .....	39
Figura 9: La información que le brinda su jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente .....	40
Figura 10: Sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda .....	41
Figura 11: Sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos.....	42
Figura 12: La coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral .....	43
Figura 13: Siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran.....	44

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional representa uno de los pilares más importantes de una empresa, ya que si los empleados se encuentran informados, escuchados y valorados al poder brindar sus opiniones y sugerencias, se logrará una mayor lealtad de los trabajadores hacia la empresa, convirtiéndose así en una acción clave para retener a los mejores talentos de cada organización y optimizar la productividad. De acuerdo con Manfredi (2019) según su artículo titulado “Directivos: Los nuevos activistas políticos sociales”, manifiesta que la comunicación organizacional es un reto que afecta a todas las empresas de diferentes rubros, ya que hoy en día muchas empresas no tienen una planificación para la mejora de su comunicación organizacional, lo que representa un desconocimiento y una falta de interés en relación a la comunicación interna de una empresa. Por otra parte, en la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L. se han podido observar algunos escenarios de conflicto e irresponsabilidad generado principalmente por una falta de una buena comunicación organizacional lo que está generando algunas disconformidades dentro de esa empresa, por lo que nació el interés de investigar sobre este tema en la empresa mencionada y se plantó el siguiente enunciado: ¿Cómo es la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019?

Teniendo en cuenta el enunciado mencionado se planteó el siguiente objetivo general: describir la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019. Teniendo en cuenta ese objetivo principal, se plantearon los siguientes objetivos específicos: identificar las características de la comunicación

ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019; identificar las características de la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019 e identificar las características de comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019.

Por otro lado, la justificación del desarrollo de esta investigación se basa en lograr el grado académico de bachiller, tal y como lo exigen el Reglamento de Investigación V014 - Uladech Católica y el Reglamento del Registro de Trabajos de Investigación para Optar Grados Académicos y Títulos Profesionales en la Uladech Católica. Desde un punto de vista práctico, esta investigación se realiza porque se busca la mejora de la comunicación organizacional en la empresa a estudiar, de tal mejorará el nivel de satisfacción de sus colaboradores y clientes, y asimismo los niveles de motivación mejorarán y esto se verá reflejado en una mejora sustancial de la calidad del servicio que presta esta entidad, beneficiando de esta manera a la población en general. Además, la presente investigación servirá como antecedente investigativo y como una referencia bibliográfica para futuras investigaciones a realizarse en el mismo campo.

Por otra parte, la metodología usada, fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Para la selección de población y muestra, se obtuvo como población a 22 trabajadores de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., y debido a que la población es muy pequeña, no se hizo un cálculo de muestra y se trabajó con toda la población. Para la recolección de datos,

se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por 12 preguntas y 5 valores en la escala de likert.

Los resultados más importantes fueron que: el 76% de los encuestados siempre es capaz de expresar sus opiniones al jefe y el 77% mencionan que siempre su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización.

Finalmente, este proyecto de investigación concluye en qué; según la mayoría de los encuestados de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., la comunicación organizacional dentro de esta empresa es excelente, esto porque la comunicación ascendente, descendente y horizontal son muy óptimas.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Camino (2019) en su investigación sobre el “Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional, en una empresa de Tungurahua” realizada en Ecuador, que tuvo como objetivo principal validar una estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua. La metodología que fue utilizada tuvo un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. Las conclusiones afirman que “de acuerdo al análisis e interpretación de resultados la comunicación organizacional de la empresa Bioalimentar CÍA. LTDA., es alta que equivale a adecuado al 52% del total del cuestionario aplicado con un total de 156 personas”. Además, la comunicación ascendente es alta de acuerdo al 62% de las respuestas de 186 personas, en la comunicación descendente se evidencia el 60% de la población siendo 180 colaboradores equivalente a alta o adecuada, por último la comunicación horizontal se encuentra en un 44.67% con la contestación de 126 individuos que forman parte de la empresa equivalente a media.

Mercado (2012) en su investigación sobre el “Plan de mejoramiento de la comunicación organizacional en la empresa Quality plus Service” que tuvo como objetivo principal formular un plan de mejoramiento objetivo y aplicable en la comunicación organizacional, tanto interna como externa de la empresa Quality Plus Service S.A.S. La metodología que fue utilizada

tuvo un tipo cuantitativo nivel descriptivo. Las conclusiones afirman que luego de haber realizado el análisis de la información obtenida como resultado de la aplicación de diversas herramientas de recolección de datos, durante el proceso investigativo llevado a cabo en la empresa objeto de estudio, se pudo concluir, que es de imperante necesidad para la empresa Quality Plus Service S.A.S, mejorar sustancialmente sus procesos de comunicación organizacional, debido a las falencias detectadas y analizadas a lo largo del desarrollo de este proceso.

Parra (2011) en su investigación sobre el “Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica” que tuvo como objetivo principal conocer el manejo que se le da a la comunicación organizacional en una institución educativa .de formación básica. La metodología que fue utilizada tuvo un tipo exploratorio y nivel cuantitativo. Las conclusiones afirman El que el estudio sobre el manejo que se le da a la comunicación organizacional en una institución educativa de formación básica, tiene un efecto importante respecto a las creencias que se tienen frente a un “Colegio Distrital”, ya que comprendiendo los planes de la comunicación efectiva, entendemos que esta se desarrolla de forma descendente, y cómo la organización y coordinación dentro de la institución crea una calidad de vida laboral y educativa.

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

Céspedes (2017) en su investigación sobre el “Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017” que tuvo como objetivo principal Identificar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Compromiso Organizacional en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de San Martín de Porres. La metodología que fue utilizada tuvo un tipo descriptivo – correlacional y nivel no Experimental. Las conclusiones afirman que no existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Compromiso Organizacional total en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de San Martín de Porres. Además, Existe relación negativa, muy significativa y moderada baja entre la comunicación ascendente y el compromiso afectivo ( $r = -0.292$ ). Así mismo, existe relación negativa, significativa y moderada baja entre la comunicación total y el compromiso afectivo ( $r = -0.237$ )

Yataco & Martín (2018) en su investigación sobre el “Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016” que tuvo como objetivo principal Determinar las características que presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016. La metodología que fue utilizada tuvo un tipo no experimental, nivel



relacional y diseño descriptivo correlacional. Las conclusiones afirman que las características que presenta la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016, son los siguientes: calidad de lenguaje, respuesta del jefe, tipo de comunicación, informes que se emiten, procesos de la institución, interrelación entre los miembros y finalmente la conexión directa con el personal.

Huamán (2019) en su investigación sobre el “Trabajo de investigación La comunicación organizacional en un Operador logístico de la ciudad de Chiclayo, 2019” que tuvo como objetivo principal Determinar el nivel de comunicación organizacional en un operador logístico de la ciudad de Chiclayo. La metodología que fue utilizada tuvo un tipo no experimental, nivel descriptivo. Las conclusiones afirman “el nivel de comunicación organizacional en el operador logístico es alto, el 80% de los colaboradores se encuentra de acuerdo con las actividades de comunicación organizacional que se dan en la empresa”. Por otra parte el 50% en promedio encuentra un nivel alto en el nivel de comunicación descendente; el 65% en promedio encuentra un nivel alto en la dimensión de comunicación ascendente; y el 83% en promedio encuentra un nivel alto en el nivel de la dimensión de comunicación horizontal.

Huarac (2016) en su investigación sobre el “Comunicación organizacional y clima organizacional en la municipalidad distrital de

Hualmay 2015” que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Comunicación y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay 2015. La metodología que fue utilizada tuvo un tipo no básico y nivel Descriptiva - correlacional. Las conclusiones afirman que dentro de toda organización la comunicación y el clima organizacional, planifica, ejecuta y analiza los procesos comunicacionales, fortaleciendo las relaciones entre el personal, manteniendo una imagen pulcra, eficiente y un buen clima laboral. La comunicación organizacional es de vital importancia. dentro de un sistema abierto que es influido por el medio ambiente, al mismo tiempo que este influye en el sistema de la organización.

### **2.2.3 Antecedentes locales**

Cuba (2017) en su investigación sobre el “Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista” que tuvo como objetivo principal Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017. La metodología que fue utilizada tuvo un tipo no experimental, nivel relacional y diseño descriptivo correlacional. Las conclusiones afirman que con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en razón de que el valor de  $\rho=0,601$  lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de

significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

González (2012) en su investigación sobre el “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II” que tuvo como objetivo principal Analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II. La metodología que fue utilizada tuvo un tipo descriptivo - correlacional, nivel relacional y diseño no experimental y de corte transversal. Las conclusiones afirman que el 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz. El 58% docentes y 67.5% de estudiantes señalan que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es desfavorable.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Comunicación organizacional**

Aguirre (2017) menciona que la comunicación organizacional describe el proceso de emisión y recepción de mensajes que se dan dentro de una organización, es un campo amplio que abarca todas las formas de comunicación que permiten a las organizaciones, tales como compañías, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro funcionar,

crecer, conectarse con las partes interesadas y contribuir a la sociedad. La comunicación organizacional incluye tanto las comunicaciones internas, como los módulos de capacitación de los empleados, los mensajes sobre la misión de una organización, las comunicaciones interpersonales entre la gerencia y los empleados, y la comunicación profesional como los correos electrónicos. A su vez se puede clasificar la comunicación interna en comunicación **ascendente**, **descendente** y **horizontal**. También incluye comunicaciones externas, como anuncios de relaciones públicas, comunicados de prensa, materiales de marketing y creación de marca.

De Castro (2014) menciona que:

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”(p.5).

Pérez (2014) menciona que por comunicación organizacional se entiende “el proceso de construcción de significados compartidos que tienen lugar en la organización mediante la participación de sus públicos y que se materializan mediante estructuras formales y redes informales”(p.11).

Álvarez (2013) menciona que la comunicación organizacional es el intercambio de información, ideas y puntos de vista dentro y fuera de la

organización. La comunicación organizacional indica comunicación no solo en negocios sino también en hospitales, iglesias, agencias gubernamentales, organizaciones militares e instituciones académicas. Cada organización, ya sea comercial o no empresarial, tiene algunos objetivos específicos y partes interesadas. El logro de esos objetivos depende de la comunicación exitosa con los respectivos grupos de partes interesadas.

Macías (2016) menciona que la comunicación organizacional es un proceso mediante el cual se recopilan y coordinan las actividades de una sociedad para alcanzar los objetivos tanto de los individuos como del grupo colectivo.

Pérez (2014) menciona que la comunicación organizacional es un instrumento necesario para el cumplimiento de las misiones encomendadas, además describe la construcción de significados, símbolos que se van a integrar en una imagen global de la entidad e influye positivamente en su desarrollo y posicionamiento.

### **2.2.2 Comunicación ascendente**

La comunicación ascendente es la que se da desde los empleados hasta los jefes o coordinadores. De este modo se asegura el conocimiento de las actividades, **opiniones** y los resultados de los colaboradores. Así mismo, permite que éstos expresen sus aspiraciones, satisfacciones y problemas. “La comunicación ascendente supone establecer cierto clima de confianza

que garantice su **sinceridad** y **confianza**. Como se considera menos necesaria, es preciso salir en su busca y exigirla en todo momento, para que también sea permanente y se realice de manera **empática**". Ongallo citado en (Porrás, 2018).

La comunicación ascendente describe la comunicación que se da "desde los niveles inferiores a los superiores de una organización sus formas más comunes son los buzones de sugerencia, reuniones de grupo y procedimientos de apelaciones o quejas" (López, 2015, p. 20).

La comunicación ascendente "aparece por parte de los grados de la jerarquización o también por los empleados, dirigido a las dependencias más elevadas, es decir, los jefes, los coordinadores, el director". Dicha comunicación se mide por medio de los informes, los reportes, las llamadas, las reuniones, las entrevistas, y cualquier otra forma que asemeje a comunicación en el sentido vertical (Oviedo, 2018).

### **2.2.3 Comunicación descendente**

Según Heller, citado en Oviedo (2018); menciona que la comunicación descendente se brinda a partir de la jerarquía hacia los de menor rango. Se dan a conocer las responsabilidades y las obligaciones de acuerdo al mérito de las dependencias y de los compromisos de manera **honesto**. Dicha comunicación se debe presentar **información** precisa con un **lenguaje** entendible, además de poner recibir **retroalimentaciones** de los receptores.

La comunicación descendente describe la comunicación que “fluye desde los individuos de los niveles jerárquicos superiores hacia quienes están en los inferiores; sus formas más comunes son las instrucciones del trabajo, memorandos oficiales, establecimiento de políticas, procedimientos, manuales y publicaciones de la compañía”; esta dirección es consecuencia directa de las decisiones corporativas de comunicación (López, 2015, p. 20)

Su propósito consiste en difundir los mensajes de arriba abajo, según el nivel jerárquico, con el fin de asegurar una buena comprensión de los objetivos, la organización y la marcha de la empresa. Los medios privilegiados de la información descendente son: “los soportes escritos, como, por ejemplo, los periódicos y las publicaciones, los documentos que se distribuyen al personal (informe anual, informes de las reuniones, notas técnicas, boletines de difusión interna”. También se usan los carteles, los tableros de anuncios, los folletos; las reuniones y conferencias, los mensajes telefónicos o cualquier otro sistema. Ongallo citado en (Porrás, 2018).

#### **2.2.4 Comunicación horizontal**

La comunicación horizontal es aquella establecida entre los integrantes que poseen los grados de jerarquización igualitaria. Se destaca “por la transmisión de la información a mayor velocidad, la coordinación de las acciones, la solución de problemas o la aceptación de las decisiones acerca

de algún tipo de asunto curricular o de la misma gestión educacional”. Dicha información se da a conocer por medio de las reuniones, la labor grupal, las vías telefónicas, etc. (Oviedo, 2018).

Fluye entre las diversas áreas funcionales en una organización, pero entre los trabajadores que tienen el mismo rango, es necesaria para **coordinar** e **integrar** las diversas funciones organizacionales. Además es importante que exista el **apoyo** y la **valoración** para que este tipo de comunicación sea efectiva. (López, 2015, p. 20)

“La comunicación lateral u horizontal persigue relacionar a los departamentos y a las personas entre sí, con el fin de coordinar la acción de los distintos departamentos operativos, evitando sobre todo las repeticiones y fomentando la cooperación”. Los instrumentos de comunicación horizontal pueden ser: reuniones, sobre todo interdepartamentales, grupos de estudio o comisiones que trabajan sobre temas específicos, comunicaciones telefónicas, seminarios de formación (útiles para entablar relaciones y para superar los malentendidos y los bloqueos. Ongallo citado en (Porras, 2018).



### **III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el presente proyecto no se formularon las hipótesis.

Esto porque “no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio” Hernández, Fernández y Baptista (2014). En las investigaciones descriptivas solo formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se usó el tipo aplicada con enfoque cuantitativo.

La investigación aplicada busca la aplicación y consecuencias prácticas, sobre todo a nivel tecnológico de los conocimientos (Valdés, 2019); y según Domínguez (2015) el enfoque cuantitativo “es secuencial y probatorio, que representa un conjunto de procesos. Parte de una idea que se delimita y deriva en preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica”(p.14).

### **4.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación que se usó fue el descriptivo.

Sobre este nivel Domínguez (2015) menciona que “describe fenómenos sociales y clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico, su propósito estimar parámetros. Consiste en estimar frecuencias y/o promedios y otras medidas univariadas”(p.52).

### **4.3 Diseño de la investigación**

El diseño que se usó en esta investigación fue el no experimental transversal porque: los diseños no experimentales estudian fenómenos en cuanto a sus componentes, miden conceptos y definen variables y porque su finalidad es explicar el comportamiento de una variable en función de otras; aquí se plantea

una relación de causa-efecto, y tiene que cumplir con otros criterios de causalidad. (Dominguez, 2015); mientras que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de un hecho” (Valdés, 2019)

#### **4.4 Población y muestra**

**Población:** La población de la presente investigación está conformada por 22 colaboradores de la empresa “Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L” que está ubicada Jr. Garcilazo de la vega N°257 y cuyo RUC es 20287132663.

Población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Muestra:** Debido a que la población es muy pequeña no se calculará una muestra y se trabajará con toda la población.

La muestra es el “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

#### 4.5 Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Comunicación Organizacional	Aguirre (2017) menciona que la comunicación organizacional describe el proceso de emisión y recepción de mensajes que se dan dentro de una organización, es un campo amplio que abarca todas las formas de comunicación que permiten a las organizaciones, tales como compañías, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro funcionar, crecer, conectarse con las partes interesadas y contribuir a la sociedad. A su vez se puede clasificar la comunicación interna en comunicación ascendente, descendente y horizontal.	La variable comunicación organizacional se medirá utilizando la técnica de la encuesta y se utilizará para ello un cuestionario de 12 preguntas.	Comunicación ascendente	1. Opinión 2. Sinceridad 3. Empatía 4. Confianza	¿Eres capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización? ¿Eres sincero con tu jefe cuando has cometido un error? ¿Frente a situaciones conflictivas, sientes que puedes ponerte en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución? ¿Eres capaz de confiar en tu jefe cuando tienes algún problema de índole personal?	<b>Likert:</b> - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces(3) - Casi siempre (4) - Siempre(5)
			Comunicación descendente	1. Honestidad 2. Lenguaje entendible 3. Retroalimentación 4. Información	¿Cuándo su jefe establece una conversación con usted, siente que es honesto? ¿El lenguaje que usa su jefe para comunicarse con usted, es muy entendible? ¿Tu jefe toma en consideración las retroalimentaciones que haces con respecto a temas de la organización? ¿La información que te brinda tu jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente?	
			Comunicación horizontal	1. Apoyo 2. Integración 3. Coordinación 4. Valoración	¿Sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda? ¿Sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos? ¿La coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral? ¿Siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran?	

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas:**

Las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, etc.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En esta investigación se hizo uso de la encuesta.

### **Instrumentos:**

Entre los instrumentos más usados para las investigaciones científicas se encuentran el cuestionario y las escalas actitudinales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En esta investigación se hizo uso del cuestionario.

## **4.7 Plan de análisis**

En el presente trabajo de investigación se hará la recolección de datos con la finalidad de hacer uso de esta información en el presente proyecto descriptivo; para el análisis de esos datos se usará el programa Microsoft Excel, también se usará el programas Microsoft Word para la redacción.

#### 4.8 Matriz de consistencia

Comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019

Enunciados	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo es la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las características de la comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019?</li> <li>¿Cuáles son las características de la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019?</li> <li>¿Cuáles son las características de comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> Describir la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar las características de la comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019.</li> <li>Identificar las características de la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019.</li> <li>Identificar las características de comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: caso empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L, distrito Ayacucho 2019.</li> </ol>	<p>Para el presente proyecto no se formularon las hipótesis. Esto porque “no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En las investigaciones descriptivas solo formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato.</p>	<p>Comunicación organizacional</p> <p><b>Dimensión:</b> Comunicación ascendente</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Opinión</li> <li>Sinceridad</li> <li>Empatía</li> <li>Confianza</li> </ol> <p><b>Dimensión:</b> Comunicación descendente</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Honestidad</li> <li>Lenguaje entendible</li> <li>Retroalimentación</li> <li>Información</li> </ol> <p><b>Dimensión:</b> Comunicación horizontal</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Apoyo</li> <li>Integración</li> <li>Coordinación</li> <li>Valoración</li> </ol>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> 22 colaboradores de la empresa “Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L”</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

#### 4.9 Principios éticos

Toda investigación en que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo con cuatro principios éticos básicos, además se da por sentado habitualmente que estos principios guían la preparación concienzuda de propuestas para los estudios científicos. Los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote son los siguientes:

**Protección a las personas:** “las personas son autónomas, cada una con metas y objetivos de vida planteados, es importante mantener el respeto en cuanto a los títulos y proyectos de investigación de otras personas, se tiene que referencias toda información que no es de autoría propia” (Uladech, 2016).

**Beneficencia:** “es uno de los principios más importantes de la ética. Al hacer este estudio, se involucrando al bienestar de las personas envueltas dentro de la investigación, se pretende ayudar a otras personas a obtener los beneficios y a reducir en su mayor medida el riesgo a participantes” (Uladech, 2016).

**Justicia:** “Este principio pretende expresar la distribución adecuada entre el beneficio y su respectiva obligación, también considera la acción de distribuir de forma adecuada los riesgos y beneficios” (Uladech, 2016).

**Integridad científica:** “la integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional” (Uladech, 2016).

**Consentimiento informado y expreso:** “En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada y libre de la persona que brinda información” (Uladech, 2016).

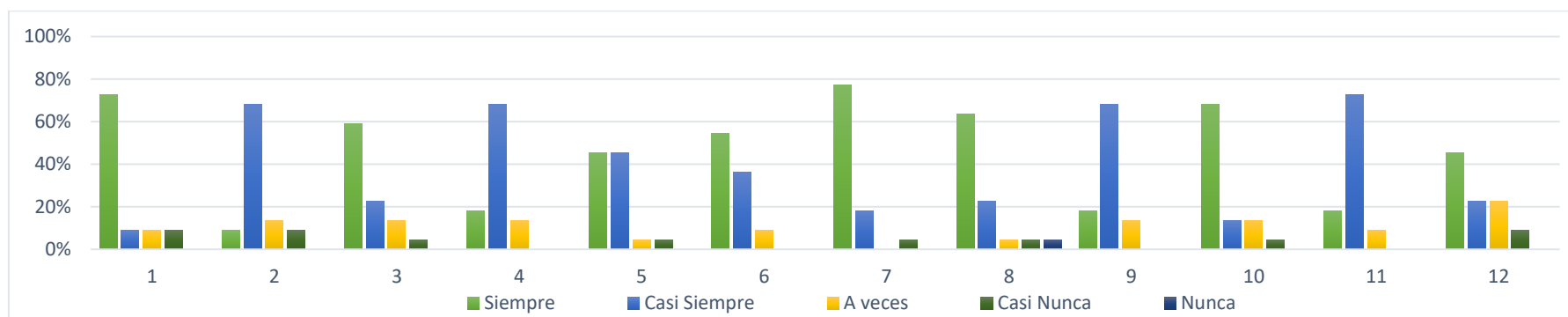
## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1:** Tabla resumen de todas las preguntas

Dimensiones:	Comunicación ascendente				Comunicación descendente				Comunicación horizontal			
Pregunta:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Siempre	73%	9%	59%	18%	45%	55%	77%	64%	18%	68%	18%	45%
Casi Siempre	9%	68%	23%	68%	45%	36%	18%	23%	68%	14%	73%	23%
A veces	9%	14%	14%	14%	5%	9%	0%	5%	14%	14%	9%	23%
Casi Nunca	9%	9%	5%	0%	5%	0%	5%	5%	0%	5%	0%	9%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 1:** Figura resumen de todas las preguntas

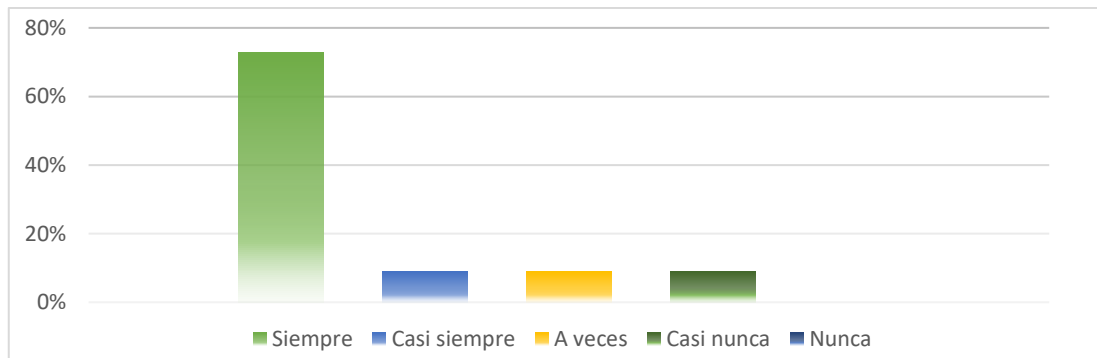
**Fuente:** Elaboración propia



**Tabla 2:** Es capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización

Pregunta 1	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	16	73%
Casi siempre	2	9%
A veces	2	9%
Casi nunca	2	9%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 2:** Es capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización

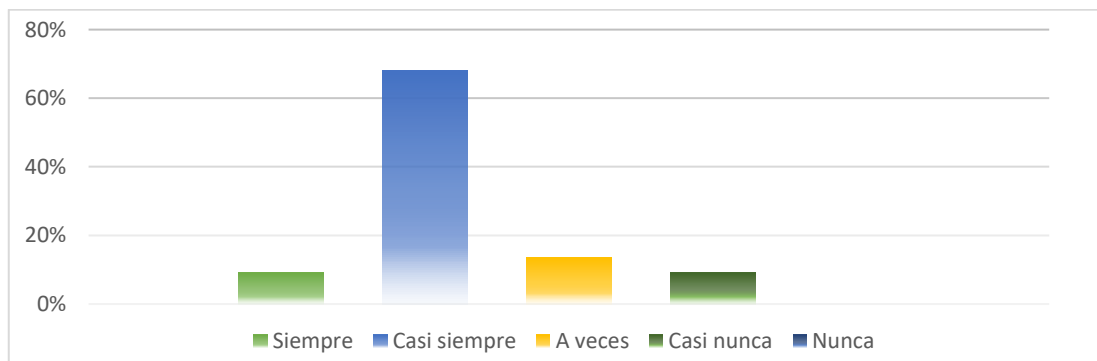
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 2 y la Figura 2, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si es capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización, el 73% equivalente a 16 encuestados respondieron “Siempre”; el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “A veces”; el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que “Siempre” son capaces de expresar sus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización.

**Tabla 3:** Es sincero con su jefe cuando ha cometido un error

Pregunta 2	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	2	9%
Casi siempre	15	68%
A veces	3	14%
Casi nunca	2	9%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 3:** Es sincero con su jefe cuando ha cometido un error

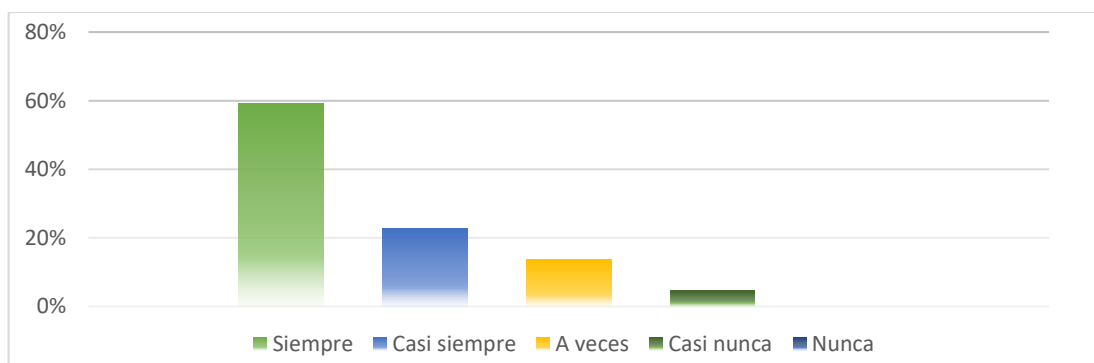
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 3 y la Figura 3, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si es sincero con su jefe cuando ha cometido un error, el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “Siempre”; el 68% equivalente a 15 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 14% equivalente a 3 encuestados respondieron “A veces”; el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que “Casi Siempre” son sinceros con su jefe cuando ha cometido un error.

**Tabla 4:** Frente a situaciones conflictivas, siente que puede ponerse en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución

Pregunta 3	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	13	59%
Casi siempre	5	23%
A veces	3	14%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 4:** Frente a situaciones conflictivas, siente que puede ponerse en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución

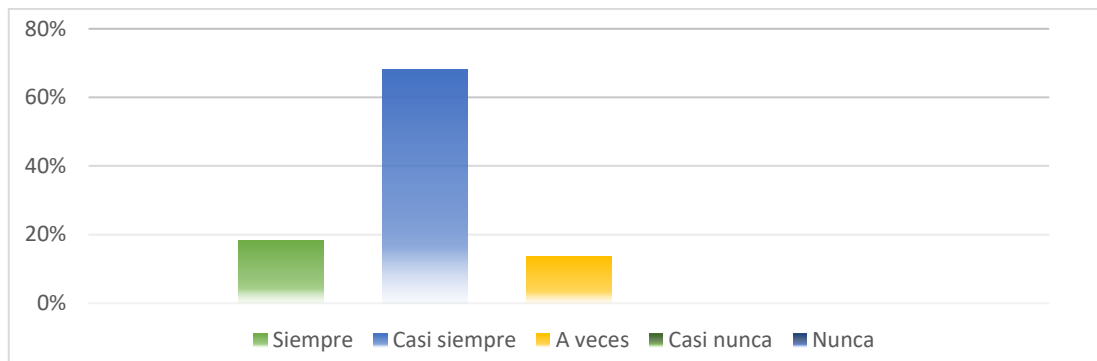
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 4 y la Figura 4, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si frente a situaciones conflictivas, sientes que puede ponerte en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución, el 59% equivalente equivale a 13 encuestados respondieron “Siempre”; el 23% equivalente a 5 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 14% equivalente a 3 encuestados respondieron “A veces”; el 5% equivalente a 1 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que “Siempre”, frente a situaciones conflictivas, sienten que puede ponerte en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución.

**Tabla 5:** Es capaz de confiar en su jefe cuando tiene algún problema de índole personal

Pregunta 4	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	4	18%
Casi siempre	15	68%
A veces	3	14%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 5:** Es capaz de confiar en su jefe cuando tiene algún problema de índole personal

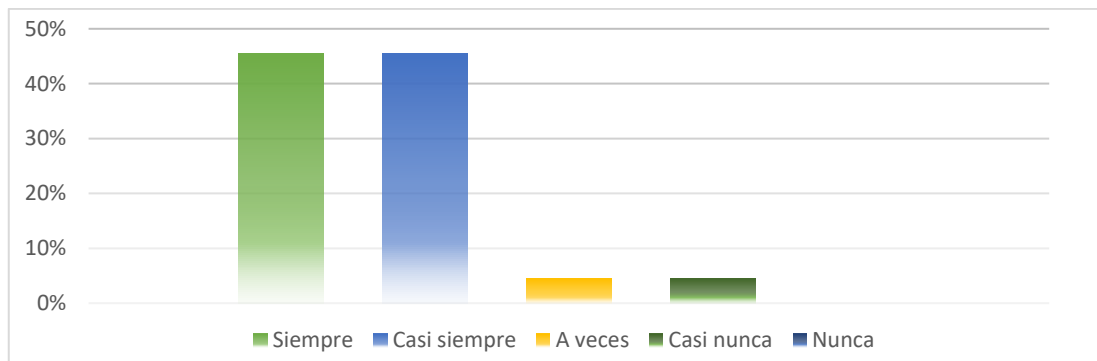
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 5 y la Figura 5, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si es capaz de confiar en su jefe cuando tiene algún problema de índole personal, el 18% equivalente a 4 encuestados respondieron “Siempre”; el 68% equivalente a 15 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 14% equivalente a 3 encuestados respondieron “A veces”; el 0% equivalente a 0 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que “Casi Siempre”, es capaz de confiar en su jefe cuando tiene algún problema de índole personal.

**Tabla 6:** Cuándo su jefe establece una conversación con él o ella, siente que el jefe es honesto

Pregunta 5	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	10	45%
Casi siempre	10	45%
A veces	1	5%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 6:** Cuándo su jefe establece una conversación con él o ella, siente que el jefe es honesto

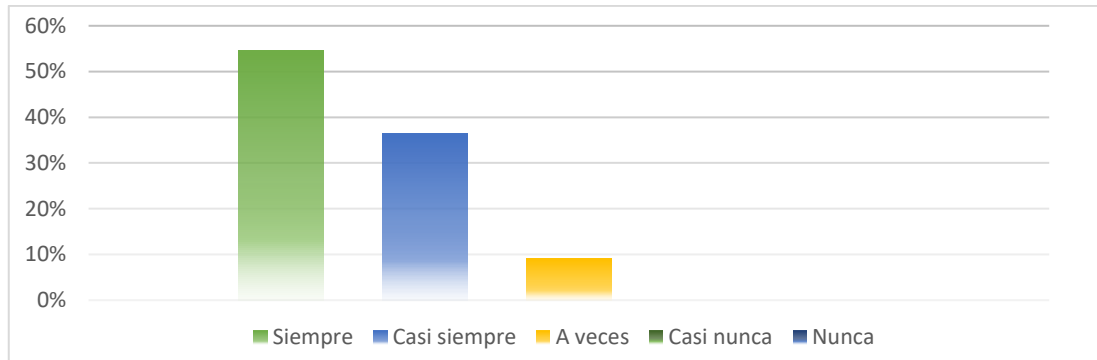
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 6 y el gráfico 6, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si cuándo su jefe establece una conversación con él o ella, siente que el jefe es honesto, el 45% equivalente a 10 encuestados respondieron “Siempre”; el 45% equivalente a 10 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 5% equivalente a 1 encuestado respondió “A veces”; el 5% equivalente a 1 encuestado respondió “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que Siempre o casi siempre, cuándo su jefe establece una conversación con él o ella, siente que el jefe es honesto.

**Tabla 7:** El lenguaje que usa su jefe para comunicarse con él o ella, es muy entendible

Pregunta 6	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	12	55%
Casi siempre	8	36%
A veces	2	9%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 7:** El lenguaje que usa su jefe para comunicarse con él o ella, es muy entendible

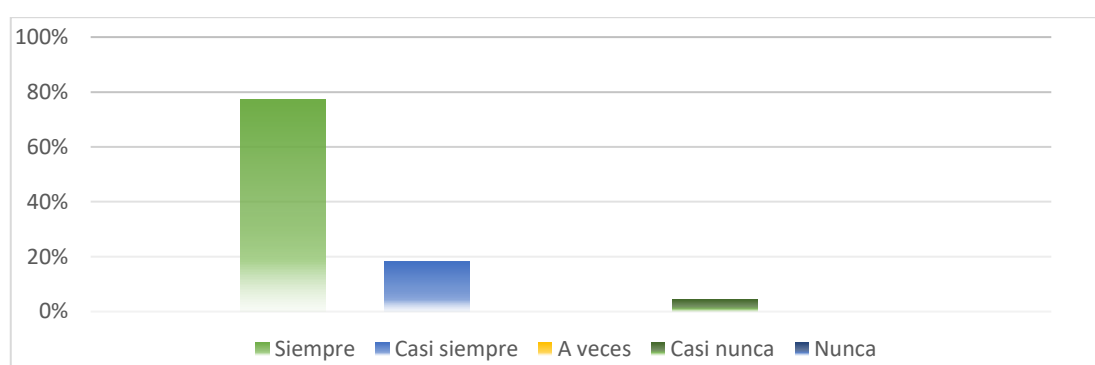
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 7 y el gráfico 7, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si el lenguaje que usa su jefe para comunicarse con él o ella, es muy entendible, el 55% equivalente a 12 encuestados respondieron “Siempre”; el 36% equivalente a 8 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “A veces”; el 0% equivalente a 0 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que siempre el lenguaje que usa su jefe para comunicarse con él o ella, es muy entendible.

**Tabla 8:** Su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización

Pregunta 7	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	17	77%
Casi siempre	4	18%
A veces	0	0%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 8:** Su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización

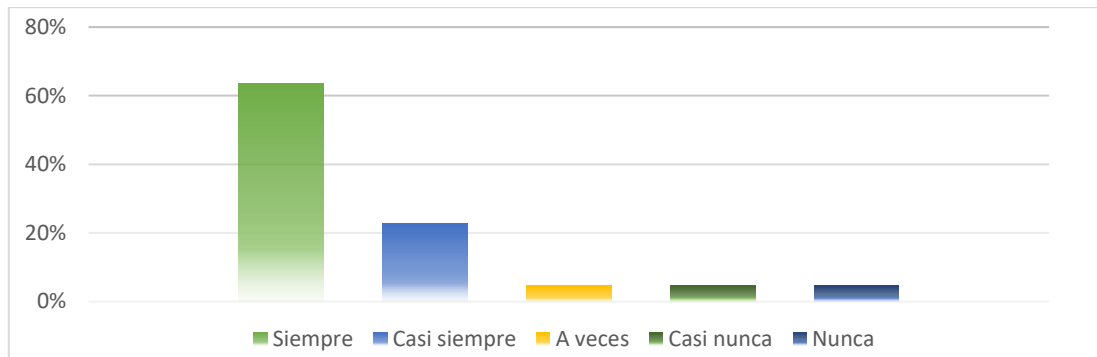
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 8 y el gráfico 8, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización, el 77% equivalente a 17 encuestados respondieron “Siempre”; el 18% equivalente a 4 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 0% equivalente a 0 encuestados respondieron “A veces”; el 5% equivalente a 1 encuestado respondió “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que siempre su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización.

**Tabla 9:** La información que le brinda su jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente

Pregunta 8	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	14	64%
Casi siempre	5	23%
A veces	1	5%
Casi nunca	1	5%
Nunca	1	5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 9:** La información que le brinda su jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente

**Fuente:** Elaboración propia

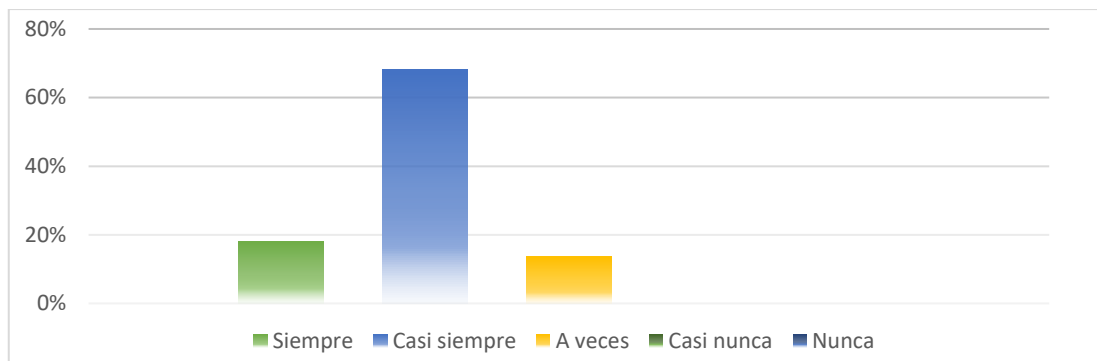
**Interpretación:** Según la Tabla 9 y el gráfico 9, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si la información que le brinda su jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente, el 64% equivalente a 14 encuestados respondieron “Siempre”; el 23% equivalente a 5 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 5% equivalente a 1 encuestado respondió “A veces”; el 5% equivalente a 1 encuestado respondió “Casi nunca” y el 5% correspondiente a 1 encuestado respondió “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que siempre, la información que le brinda su jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente.



**Tabla 10:** Sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda

Pregunta 9	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	4	18%
Casi siempre	15	68%
A veces	3	14%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 10:** Sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda

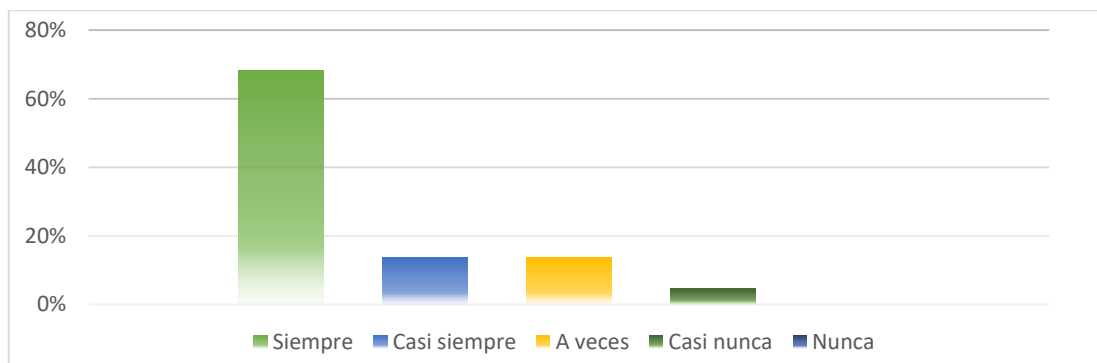
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 10 y el gráfico 10, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda, el 18% equivalente a 4 encuestados respondieron “Siempre”; el 68% equivalente a 15 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 14% equivalente a 3 encuestados respondieron “A veces”; el 0% equivalente a 0 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que casi siempre, sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda.

**Tabla 11:** Sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos

Pregunta 10	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	15	68%
Casi siempre	3	14%
A veces	3	14%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 11:** Sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos

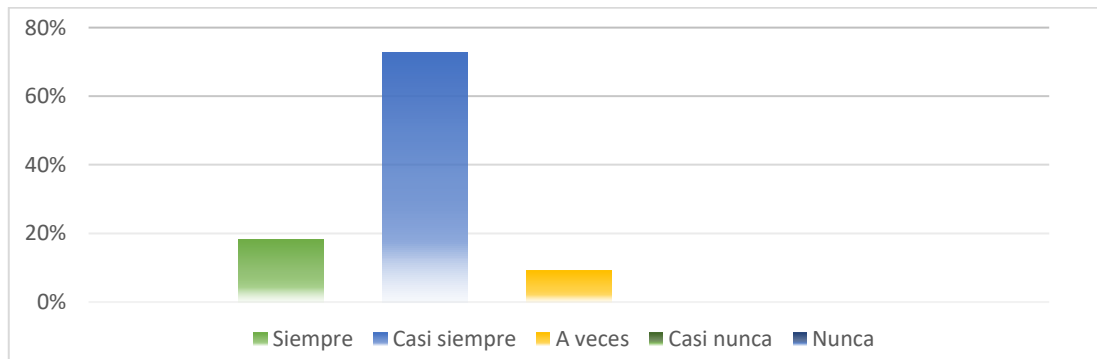
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 11 y el gráfico 11, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos, el 68% equivalente a 15 encuestados respondieron “Siempre”; el 14% equivalente a 3 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 14% equivalente a 3 encuestados respondieron “A veces”; el 5% equivalente a 1 encuestado respondió “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que siempre, sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos.

**Tabla 12:** La coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral

Pregunta 11	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	4	18%
Casi siempre	16	73%
A veces	2	9%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 12:** La coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral

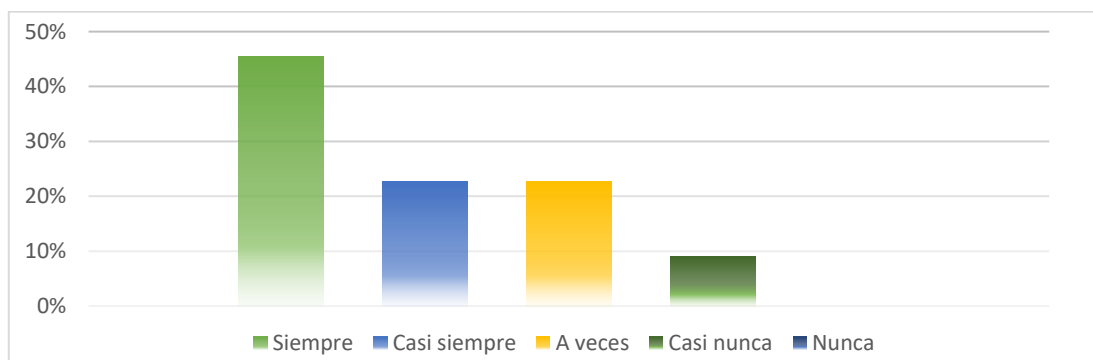
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 12 y el gráfico 12, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si la coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral, el 18% equivalente a 4 encuestados respondieron “Siempre”; el 73% equivalente a 16 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “A veces”; el 0% equivalente a 0 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que casi siempre, si la coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral.

**Tabla 13:** Siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran

Pregunta 12	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Siempre	10	45%
Casi siempre	5	23%
A veces	5	23%
Casi nunca	2	9%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 13:** Siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 13 y el gráfico 13, de 22 encuestados que representan al 100%, sobre si siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran, el 45% equivalente a 10 encuestados respondieron “Siempre”; el 23% equivalente a 5 encuestados respondieron “Casi siempre”, el 23% equivalente a 5 encuestados respondieron “A veces”; el 9% equivalente a 2 encuestados respondieron “Casi nunca” y el 0% correspondiente a 0 personas respondieron “Nunca”. Por lo que, se puede concluir en que la mayoría de los encuestados mencionan que casi siempre, siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran.

## **5.2 Análisis de resultados**

### **Con respecto al objetivo específico 1:**

Con respecto a la dimensión de comunicación ascendente se encontró que el 76% de los encuestados siempre es capaz de expresar sus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización; el 68% casi siempre son sinceros con su jefe cuando ha cometido un error; el 59% siempre, frente a situaciones conflictivas, siente que puede ponerte en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución; y el 68% casi siempre es capaz de confiar en su jefe cuando tiene algún problema de índole personal. Esto indica que la comunicación ascendente dentro de la institución: Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L es excelente.

Estos resultados se comparan con lo obtenido por Camino (2019) quien encontró que la comunicación ascendente de la empresa Bioalimentar CÍA. LTDA. es alta de acuerdo al 62% de todos los encuestados que así lo manifiestan; por lo tanto, lo mencionado es acorde con lo que se encontró en este estudio.

### **Con respecto al objetivo específico 2:**

Con respecto a la dimensión de comunicación descendente se encontró que el 45% de los encuestados siempre o casi siempre, cuando su jefe establece una conversación con él o ella, sienten que el jefe es honesto; mientras que el 55% siempre sienten que el lenguaje que usa su jefe para comunicarse con él o ella, es muy entendible; por otra parte, el 77% mencionan que siempre su jefe toma en consideración las retroalimentaciones que hace con respecto a temas de la organización; y el 64% mencionan que siempre la información que le brinda su jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente. Esto indica que la

comunicación descendente dentro de la institución: Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L es excelente.

Estos resultados guardan relación con lo obtenido en Huamán (2019) quien encontró que la comunicación descendente de una empresa de logística en la ciudad de chilayo es alta; por lo que ambos estudios guardan relación positiva.

### **Con respecto al objetivo específico 3:**

Con respecto a la dimensión de comunicación horizontal se encontró que el 68% de los encuestados mencionan que casi siempre sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda; mientras que el 68% mencionan siempre sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos; por otra parte, el 73% mencionan que casi siempre la coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral; y el 45% mencionan que siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran. Esto indica que la comunicación horizontal dentro de la institución: Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L es excelente.

Estos resultados se comparan con lo obtenido por Camino (2019) quien encontró que la comunicación horizontal de la empresa Bioalimentar CÍA. LTDA. es regular con un porcentaje de 44.67%, así lo manifiestan los encuestados; por lo tanto, lo mencionado difiere con lo encontrado en esta investigación.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Conclusión general**

De acuerdo al objetivo general: Se concluye en que se describió adecuadamente la comunicación organizacional de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L.”; encontrado que según la mayoría de los encuestados la comunicación organizacional dentro de esta empresa es excelente, esto porque la comunicación ascendente, descendente y horizontal son muy óptimas. Con lo mencionado, se puede afirmar que la empresa puede usar esos datos para estudiarlas y poder replicar la efectividad en otras áreas de su empresa. herramientas utilizadas para el buen desarrollo de la comunicación organizacional de su empresa.

### **Conclusiones específicas**

1. De acuerdo al objetivo específico 1: Se concluye en que se pudo identificar las características de la comunicación ascendente de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L; encontrado que según la mayoría de los encuestados, estos son capaces de expresar sus opiniones sin miedo, son sinceros cuando cometen errores, son empáticos con el jefe y son capaces de confiar problemas de índole personal al jefe. Con lo mencionado, se puede afirmar que la empresa ya puede saber con exactitud los puntos fuertes de su comunicación ascendente y puede aprovechar esa información a su favor.
2. De acuerdo al objetivo específico 2: Se concluye en que se pudo identificar las características de la comunicación descendente de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L; encontrando que según la mayoría de los encuestados, el jefe

se comunica de manera honesta, usa un lenguaje entendible, toma en consideración la retroalimentación de los empleados y la información que brinda es pertinente. Con lo mencionado, se puede afirmar que la empresa ya puede saber con exactitud los puntos fuertes de su comunicación descendente y puede aprovechar esa información a su favor.

3. De acuerdo al objetivo específico 3: Se concluye en que se pudo identificar las características de la comunicación horizontal de la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L.”; encontrado que según la mayoría de los encuestados, los colaboradores de iguales jerarquías, se apoyan entre ellos, buscan la integración de grupos, tienen buena coordinación, y se valoran entre ellos. Con lo mencionado, se puede afirmar que la empresa ya puede saber con exactitud los puntos fuertes de su comunicación horizontal y puede aprovechar esa información a su favor.



## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., estudiar e informarse aún más sobre cómo mejorar su comunicación organizacional para que exista una mayor excelencia en su comunicación organizacional, esto lo puede lograr a través de la mejora de su comunicación ascendente, descendente y horizontal. Además, es indispensable que se enfoque en mejorar otros aspectos que van de la mano con la comunicación organizacional como son el clima y la cultura dentro de la empresa.
2. Se sugiere a la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., aumentar el nivel de comunicación ascendente dentro de su organización, a través de la práctica de la sinceridad, la empatía y la confianza por parte de los empleados para con los líderes de esta empresa.
3. Se aconseja a la empresa Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., aumentar el grado de comunicación descendente que tienen, a través de la mejora de la mejora de la honestidad, el lenguaje y la retroalimentación de los líderes para con los empleados de esta organización.
4. Se insta a la empresa “Cuna de la Libertad Americana E.I.R.L., incrementar el grado de comunicación horizontal dentro de su organización, a través de la mejora del apoyo, integración, coordinación y valoración entre trabajadores de la misma jerarquía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, D. (2017). *Comunicación interna sin fronteras: tendencias y casos en América Latina*.
- Álvarez, J. T. (2013). *Manejo de la comunicación organizacional: espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional, en una empresa de Tungurahua*. Ecuador.
- Céspedes Correa, F. J. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017*. Tesis para obtener el título Profesional de Licenciado en Psicología , Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3217/Cespedes\\_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3217/Cespedes_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuba Gerónimo, P. (2017). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista* . Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20449/cuba\\_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Universidad del Norte. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3226247&query=comunicaci%25C3%25B3n%2Borganizacional>

Dominguez, J. (2015). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*.  
Chimbote.

González, S. V. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación., Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1689/Roca\\_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1689/Roca_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de investigación*. México.

Huamán, D. V. (2019). *Trabajo de investigación La comunicación organizacional en un Operador logístico de la ciudad de Chiclayo, 2019*. Para optar el grado académico profesional De bachiller en administración , Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5846/David%20Andres%20Villalobos%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huarac, M. A. (2016). *Comunicación organizacional y clima organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay 2015*. Informe de tesis para optar el Título de Licenciada en Administración , Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huacho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/COMUNICACION\\_ORGANIZACIONAL\\_CLIMA\\_ORGANIZACION\\_ANCCO\\_HUARAC\\_MINERVA\\_ADRIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_CLIMA_ORGANIZACION_ANCCO_HUARAC_MINERVA_ADRIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- López, L. N. (2015). *La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014.*
- Macías, C. D. (2016). *Estrategia pedagógica para la formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional en estudiantes de comunicación organizacional.* Editorial Universitaria.
- Manfredi, J. L. (2019). *Directivos: los nuevos activistas políticos y sociales. Cinco Días.*
- Mercado, Y. M. (2012). *Plan de mejoramiento de la comunicación organizacional en la empresa Quality plus Service S.A.S .* Universidad EAN, Bogotá. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4204/MaciasKarina2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oviedo Guzman, N. (2018). *Comunicación Organizacional Y Clima Institucional En La Institución Educativa “Túpac Amaru” De Huayanay, Santa Ana, La Convención, 2018.*
- Parra, L. K. (2011). *Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica.* Monografía para optar el título de Profesional en Lenguas Modernas, Universidad EAN, Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/515/GomezLuz2011.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Pérez, S. D. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional.* Editorial Universitaria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3222606&query=comunicaci%C3%B3n+organizacional>

- Porras, C. (2018). *Comunicación Y Fortalecimiento Organizacional En La Universidad Nacional “Autónoma De Huanta”*, Ayacucho, 2018.
- Uladech. (2016). *Código de ética para la investigación*. Chibote.
- Valdés, F. (2019). *Antología de metodología de la Investigación*.
- Yataco Pisco, J., & Martín Ramirez , R. (2018). *Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016*. Universidad Científica del Perú, Iquitos. Obtenido de [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/629/JUAN\\_ROCKY\\_TESIS\\_TITULO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/629/JUAN_ROCKY_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2019				Año 2019				Año 2020				Año 2020			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		I	I	II	II	III	III	IV	IV	I	I	II	II	III	III	IV	IV
1	Elaboración del Proyecto	<b>X</b>															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		<b>X</b>														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			<b>X</b>													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				<b>X</b>												
5	Mejora del marco teórico					<b>X</b>											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						<b>X</b>										
7	Elaboración del consentimiento informado							<b>X</b>									
8	Ejecución de la metodología								<b>X</b>								
9	Resultados de la investigación									<b>X</b>							
10	Conclusiones y recomendaciones										<b>X</b>						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											<b>X</b>					
12	Reacción del informe final												<b>X</b>				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													<b>X</b>			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														<b>X</b>		
15	Redacción de artículo científico															<b>X</b>	
16																	

## Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.1	150	15.00
• Fotocopias	0.1	500	50.00
• Empastado	1	30	30.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	2.00	10	20.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
• Internet	40.00	16	640.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	5.00	15	75.00
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			1040.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	0.00	0	0.00
• Búsqueda de información en base de datos	00.00	0	00.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	00.00	0	00.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	00.00	0	00.00
<b>Sub total</b>			0.00
<b>presupuesto no desembolsable</b>			0.00
<b>Total (S/.)</b>			1040.00

### Financiamiento

La investigación presentada fue financiada solamente por el investigador mediante medios propios.

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

### ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### CUESTIONARIO

#### COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS: CASO EMPRESA CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L, DISTRITO AYACUCHO 2019.

Estimado señor (a): Estimado gerente sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

Nº	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Comunicación ascendente (Opinión, Sinceridad, Empatía, Confianza)					
1	¿Eres capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización?					
2	¿Eres sincero con tu jefe cuando has cometido un error?					
3	¿Frente a situaciones conflictivas, sientes que puedes ponerte en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución?					
4	¿Eres capaz de confiar en tu jefe cuando tienes algún problema de índole personal?					
	Comunicación descendente (Honestidad, Lenguaje entendible, Retroalimentación, Información)					
5	¿Cuándo su jefe establece una conversación con usted, siente que es honesto?					



<b>6</b>	¿El lenguaje que usa su jefe para comunicarse con usted, es muy entendible?					
<b>7</b>	¿Tu jefe toma en consideración las retroalimentaciones que haces con respecto a temas de la organización?					
<b>8</b>	¿La información que te brinda tu jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente?					
Comunicación horizontal (Apoyo, Integración, Coordinación, Valoración)						
<b>9</b>	¿Sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda?					
<b>10</b>	¿Sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos?					
<b>11</b>	¿La coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral?					
<b>12</b>	¿Siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran?					

Anexo 4: Solicitud a la empresa

PERU Ministerio de Educación Dirección Regional de Educación Ayacucho

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PRIVADO "CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA" CLAM D.S. Nº 41-05-ED

**FORMATO ÚNICO DE TRAMITE** Nº 003840

SOLICITA: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**SEÑOR DIRECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PRIVADO "Cuna de la Libertad Americana"**

APELLIDOS Y NOMBRES : VENTURA LOAYZA SEYLA MILAGROS

CARRERA PROFESIONAL : \_\_\_\_\_ CICLOS: \_\_\_\_\_ TURNO: \_\_\_\_\_

46663095 N° D.N.I. ASOCIACIÓN SEÑOR HUERTO F-5 DOMICILIO 966015131 TELÉFONO

FUNDAMENTO DEL PEDIDO: QUE SIENDO ESTUDIANTE DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, SOLICITO A UD. PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN SU INSTITUTO SOBRE "DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS SUPERIORES DE EDUCACIÓN PRIVADA: CASO ISEP CLAM, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020", INVESTIGACIÓN QUE ES NECESARIO PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ANEXOS:

1.- \_\_\_\_\_ 5.- \_\_\_\_\_  
2.- \_\_\_\_\_ 6.- \_\_\_\_\_  
3.- \_\_\_\_\_ 7.- \_\_\_\_\_  
4.- \_\_\_\_\_ 8.- \_\_\_\_\_

Ayacucho, 27 de octubre del 2020

[Firma]  
FIRMA



PERU Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación Ayacucho



INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PRIVADO "CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA"



D.S. N° 01-05-10

# FORMATO UNICO DE TRAMITE Nº 003841

SOLICITA: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

## SEÑOR DIRECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PRIVADO "Cuna de la Libertad Americana"

APELLIDOS Y NOMBRES : VENTURA LADYZA SEYLA MILAGROS  
 CARRERA PROFESIONAL : \_\_\_\_\_ CICLOS: \_\_\_\_\_ TURNO: \_\_\_\_\_  
46663095 ASOCIACIÓN SEÑOR DEL HUERTO F-5 966015131  
 N° D.N.I. DOMICILIO TELÉFONO

FUNDAMENTO DEL PEDIDO: QUE SIENDO ESTUDIANTE DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, SOLICITO A USTED PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN SU INSTITUTO SOBRE SE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS: CASO EMPRESA CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L, DISTRITO AYACUCHO 2019 77 TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE ES NECESARIA PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### ANEXOS:

- 1.- \_\_\_\_\_
- 2.- \_\_\_\_\_
- 3.- \_\_\_\_\_
- 4.- \_\_\_\_\_
- 5.- \_\_\_\_\_
- 6.- \_\_\_\_\_
- 7.- \_\_\_\_\_
- 8.- \_\_\_\_\_

Ayacucho, 27 de septiembre del 2020

  
 FIRMA

## Anexo 5: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Balvin Ramírez, Identificado con DNI N° 09883224, carnet de colegiatura N° 09971 con el Grado de: Licenciado en Administración, he revisado el proyecto de tesis denominado “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS: CASO EMPRESA CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L, DISTRITO AYACUCHO 2019” que desarrolla el bachiller en Administración VENTURA LOAYZA, SEYLA MILAGROS, para obtener el grado de Bachiller en ciencias Administrativas.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido de instrumento presentando por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho 09 de Noviembre del 2019

DAVID BALVIN RAMIREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971

DNI° 09883224

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS: CASO EMPRESA CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L, DISTRITO AYACUCHO 2019									
AUTORA: VENTURA LOAYZA, SEYLA MILAGROS									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>IOE</b>	Comunicación ascendente (Opinión, Sinceridad, Empatía, Confianza)								
1	¿Eres capaz de expresar tus opiniones al jefe en pro de la mejora de la organización?	X			X	X			X
2	¿Eres sincero con tu jefe cuando has cometido un error?	X			X	X			X
3	¿Frente a situaciones conflictivas, sientes que puedes ponerte en el lugar del jefe para llegar a una mejor solución?	X			X	X			X
4	¿Eres capaz de confiar en tu jefe cuando tienes algún problema de índole personal?	X			X	X			X
<b>IOE</b>	Comunicación descendente (Honestidad, Lenguaje entendible, Retroalimentación, Información)								
5	¿Cuándo su jefe establece una conversación con usted, siente que es honesto?	X			X	X			X
6	¿El lenguaje que usa su jefe para comunicarse con usted, es muy entendible?	X			X	X			X
7	¿Tu jefe toma en consideración las retroalimentaciones que haces con respecto a temas de la organización?	X			X	X			X
8	¿La información que te brinda tu jefe sobre cualquier tema de la organización, es pertinente?	X			X	X			X
<b>IOE</b>	Comunicación horizontal (Apoyo, Integración, Coordinación, Valoración)								
9	¿Sus compañeros del mismo rango laboral, le apoyan cuando les pide ayuda?	X			X	X			X
10	¿Sus compañeros del mismo rango, buscan integrar al grupo para ser más unidos?	X			X	X			X
11	¿La coordinación es buena entre sus compañeros del mismo rango laboral?	X			X	X			X
12	¿Siente que sus compañeros del mismo rango laboral, lo valoran?	X			X	X			X

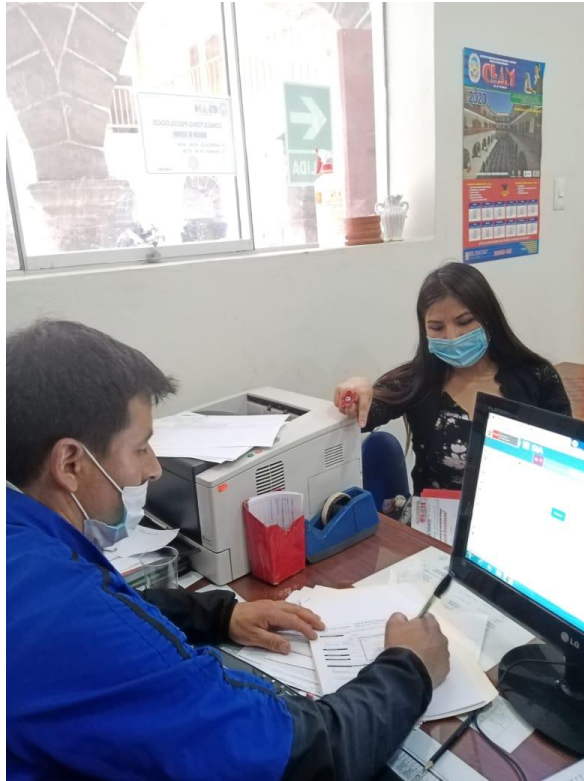
  
 .....  
**DAVID BALVIN RAMÍREZ**  
 LIC. ADMINISTRACIÓN  
 CLAD: 09971

## Anexo 6: Ruc de la empresa

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20287132663 - INVERSIONES EDUCATIVAS CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L.
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial:	INVERS. EDUCAT. CLAM E.I.R.L
Fecha de Inscripción:	27/06/1995
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	JR. GARCILAZO DE LA VEGA NRO. 257 AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 80309 - ENSEÑANZA SUPERIOR
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	BOLETA PORTAL DESDE 02/03/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 09/04/2019
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 27/06/2019 13:36	



## Anexo 7: Evidencias de la encuesta



**Descripción:** Aplicación del cuestionario en la empresa Cuna de la libertad Americana

## Anexo 8: Porcentaje del Turnitin

