

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE COMUNICACIÓN



**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA
EMPRESA DISMARCINCO S. R. L. SUCURSAL
BAGUA GRANDE**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Comunicación

AUTOR

Frank Carlos Isla Paz

Chiclayo, 09 de julio de 2018

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA
EMPRESA DISMARCINCO S. R. L. SUCURSAL
BAGUA GRANDE**

AUTOR

Frank Carlos Isla Paz

Presentada a la Facultad de Humanidades de la Universidad Católica Santo
Toribio de Mogrovejo, para optar por el título de:
Licenciado en Comunicación

APROBADO POR:

Lic. Manuel Ricardo Eyzaguirre Bravo
Presidente de Jurado Calificador

Lic. Fernando Mauricio Burstein Balmaceda
Secretario de Jurado Calificador

Mgtr. Milton Francisco Calopiña Avalo
Vocal de Jurado Calificador

Chiclayo, 09 de Julio de 2018

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi familia, por su apoyo incondicional en este proceso, y a todas aquellas personas que apoyándose en mi trabajo logren cumplir sus metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que me apoyaron en el desarrollo de la investigación, a la empresa que me apoyo con la información necesaria, a mis mentores que me ayudaron a encaminar mi trabajo. Agradezco a mi familia y a todos los que me apoyaron.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	12
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Justificación e importancia.....	16
1.3. Objetivo general	17
1.4. Objetivos específicos.....	17
1.5. Matriz de Operacionalización.....	17
1.6. Antecedentes.....	17
1.7. Bases Teórico-Científicas.....	20
1.7.1. Enfoques.....	20
CAPÍTULO II	22
2.1. Comunicación Organizacional	22
2.1.1. Definición.....	23
2.2. Comunicación Organizacional Interna.....	23
2.2.1. Herramientas.....	25
A. Recepción de sugerencias.....	25
B. Comunicación escrita.....	25
C. Publicaciones periódicas.....	26
D. Reuniones.....	27
E. Intranet	28
2.2.2. Redes de Comunicación.....	30
A. Formal	30
a) Red en cadena.....	31
b) Red en círculo	31
c) Red en estrella	32
d) Horquilla o Y	33
e) La Rueda	33
f) Red de vías múltiples.....	34
B. Informal	34
a) Cadena en línea.....	35
b) Cadena reticular.....	35
c) Cadena casual	36
d) Rumor	36

2.2.3.	Flujos de comunicación	37
A.	Comunicación ascendente.....	37
B.	Comunicación descendente	39
C.	Comunicación horizontal	41
D.	Comunicación diagonal	43
2.2.4.	Efectividad de la Comunicación interna	44
2.2.5.	Clima laboral.....	45
2.2.6.	Identidad Corporativa	46
2.2.7.	Diagnóstico de la Comunicación Interna	47
A.	Definición	47
B.	Tipos	48
a)	Diagnóstico pasivo.....	48
b)	Diagnóstico participativo.....	48
c)	Diagnóstico estratégico	49
CAPÍTULO III	50
3.1	Características de la investigación.....	50
3.1.1	Enfoque.....	50
3.1.2	Modelo	50
3.2	Tipo de investigación.....	51
3.3	Selecciones.....	51
3.3.1	Escenarios.....	51
3.3.2	Participantes	51
3.4	Tipo de muestra.....	51
3.5	Técnicas de recogida de información	51
3.6	Instrumentos de análisis de información	52
CAPÍTULO IV	53
4.1.	Generalidades de la empresa	53
4.1.1.	Historia.....	53
4.1.2.	Filosofía y organigrama.....	54
4.2.	Entrevista.....	55
4.3.	Observación directa	60
4.3.1.	Lista de frecuencia	61
4.3.2.	Hojas de reporte	61
4.4.	Reconocimiento del flujo de información	64
4.5.	Identificación de la red de comunicación	67

4.6.	Especificación de las herramientas y soportes de comunicación...	72
4.7.	Determinación de la efectividad de la comunicación interna	74
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS	89
ANEXOS	92

Índice de tablas

Tabla N° 1: Técnicas de análisis de información.....	52
Tabla N° 2: Entrevista al gerente de DISMARCINCO S.R.L.	55
Tabla N° 3: Lista de frecuencia de DISMARCINCO S.R.L.	61
Tabla N° 4: Hoja de reporte - día 1	61
Tabla N° 5: Hoja de reporte - día 2	63

Índice de figuras

Figura N° 1: Organigrama de la empresa DISMARCINCO S.R.L.	54
Figura N° 2: Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos..	64
Figura N° 3:Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.....	65
Figura N° 4: Ayudo a mi feje a superar los obstáculos	66
Figura N° 5: Conocemos la misión y visión de la empresa.....	67
Figura N° 6: Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo	68
Figura N° 7: Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.	69
Figura N° 8: Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientación en cada proceso.	70
Figura N° 9: Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.....	71
Figura N° 10: Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.....	72
Figura N° 11: Me informan sobre las estrategias u objetivos de la campaña.	73
Figura N° 12: Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.....	74
Figura N° 13: Comprendo la información enviada por mis jefes.....	75
Figura N° 14: Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.....	76
Figura N° 15: Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.....	77
Figura N° 16: Se percibe equidad en el trato de los trabajadores	78
Figura N° 17: Los mensajes que recibo son claros	79
Figura N° 18: Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente	80
Figura N° 19: Hay una buena interacción en el equipo de trabajo	81
Figura N° 20: Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.....	82
Figura N° 21: Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos	83
Figura N° 22: No tengo problema en pedir ayuda a un compañero	84
Figura N° 23: Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda	85

RESUMEN

La comunicación es uno de los elementos que hacen posible la unidad, la participación y la lucha por el proyecto empresarial, de esta manera la práctica de la comunicación interna en la organización no termina cuando el directivo transmite un mensaje a los trabajadores, sino cuando este recibe una respuesta de los receptores.

De esa manera, se analizó la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L., en su sucursal, ubicada en la ciudad de Bagua Grande, con la finalidad de determinar cuál es el flujo de información, identificar su red de comunicación, precisar las herramientas y soportes de comunicación que utiliza y la efectividad de su comunicación interna.

Palabras clave: Comunicación Corporativa, Comunicación Interna, Cultura empresarial, Feedback, Red de Comunicación.

ABSTRACT

Communication is one of the elements that make possible the unity, participation and struggle for the business project, so the practice of internal communication in the organization does not end when the manager transmits a message to the workers, but when this receives a response from the receivers.

Thus, the internal communication of the company DISMARCINCO SRL was analyzed in its branch, located in the city of Bagua Grande, in order to determine what is the flow of the information, identify its communication network, specify the tools and supports of communication it uses and the effectiveness of its internal communication.

Key Words: Corporate Communication, Internal Communication, Business Culture, Feedback, Communication Network.

PRESENTACIÓN

Las personas tenemos la capacidad de comunicarnos; dicha facultad, la utilizamos diariamente para interactuar con otros individuos tanto en nuestro ámbito personal como laboral. Sin embargo, no solo las personas comunican, sino que también las empresas y, cuando en un principio no se consideraba tan importante la comunicación interna como la externa, siempre ha sido una actividad que tiene mucha influencia en el mercado objetivo y en el público interno empresarial interno, debido a que influye directamente en el estado emocional de los trabajadores y, por ende, al rendimiento laboral.

De esa manera, esta investigación científica se basa en el análisis de la comunicación interna de la empresa distribuidora DISMARCINCO S.R.L.; específicamente de su sucursal ubicada en la ciudad de Bagua Grande. Para ello se realizó una entrevista al gerente de la organización y encuestas a los trabajadores; esto con la finalidad de determinar cuál es el flujo de información, identificar la red de comunicación predominante, precisar las herramientas y los soportes de comunicación más utilizados y, finalmente, conocer si la comunicación interna es efectiva.

Así, la investigación se desarrolla a lo largo de cinco capítulos en los cuales se explican los procesos seguidos y a los resultados a los que se llegó. Estos son: Planteamiento del problema, Marco Teórico, Metodología, Discusión y Resultados

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aunque se sostiene que la comunicación organizacional (relaciones públicas, comunicación institucional, comunicación corporativa o comunicación organizacional) nació en Estados Unidos debido a que, una buena parte de sus características actuales, en cuanto a filosofía, técnicas y gestión, provienen de la experiencia norteamericana; cultura en la cual el capitalismo ha permitido el desarrollo de la economía del mercado. (Losada, J. 2004)

Sin embargo, la gestión de la comunicación en las organizaciones ha surgido de manera paralela en todo el mundo occidental; así, podemos establecer varias condiciones que han influido en el nacimiento y desarrollo de la comunicación organizacional, las cuales son el reconocimiento del Derecho Universal a la información, con el cual toda persona y entidad puede ejercer la facultad de expresar libremente sus ideas, opiniones y creencias sobre cualquier asunto; la consolidación del entorno de la comunicación pública como principal espacio de construcción social, en la cual, los medios, entendidos en un sentido amplio (prensa, radio, televisión, publicidad, internet), se han convertido en el espacio principal para la información, formación y el entretenimiento de los ciudadanos, así como la plataforma

básica para la discusión de los asuntos públicos y en el instrumento clave para el reconocimiento social; y la democratización de las sociedades y la mayor participación social en los ciudadanos, con la cual, la soberanía y el poder de decisión sobre los asuntos públicos ha pasado a depender directamente de los ciudadanos y no solo de las autoridades. (Losada, J. 2004)

Asimismo, tenemos la generalización de la economía de mercado y el auge de la comunicación comercial, en el cual se fomenta, de manera exponencial, el intercambio de información para la toma de decisiones económicas, dando más importancia a la comunicación organizacional; y la aceptación general de la responsabilidad pública de las organizaciones, con el cual los ciudadanos pueden ganar, de modo más directo, reconocimiento del público a través de su participación en la apertura y fomento de nuevos canales de comunicación organizacional. (Losada, J. 2004)

Así, la comunicación interna ha pasado de ser una fantasía para convertirse en una realidad, en la cual se tiene bastante en cuenta la participación de los trabajadores en un proyecto común de la empresa, la transmisión de información por canales rápidos y eficaces; así como la recogida de información por medio de prácticas y herramientas que garanticen una doble dirección de la información. (Losada, J. 2004)

De esta manera, la práctica de la comunicación interna en la organización no termina cuando el directivo transmite un mensaje a los trabajadores, sino cuando este recibe una respuesta de los receptores. La ida y vuelta de un mensaje (feedback) está en continua interacción y es lo que determina el ciclo de la comunicación. (Losada, J. 2004)

Por lo anteriormente expuesto, la comunicación es uno de los elementos que hacen posible la unidad, la participación y la lucha por el proyecto empresarial, por lo tanto, el financiar de una estructuración o mejora de la comunicación interna de una empresa supone una gran inversión del capital humano

empresarial. Además, los beneficios que se obtienen no son solo en el aspecto económico, no son cuantificables o medibles, sino que son generadores de una mejor calidad en el clima laboral a largo plazo. (Losada, J. 2004)

Por ello, actualmente, en el ámbito internacional, se ha puesto mucho énfasis en la comunicación interna ya que se tiene consciencia de que ésta es un área insuficientemente atendida respecto a años anteriores, lo cual tiene sus raíces de la influencia que tiene en las organizaciones la antigua tradición, la cual está enfocada solamente en la labor comunicativa externa. (Villafañe, J. 2007)

El convencimiento empresarial respecto a la relación existente entre calidad, eficiencia y comunicación se ha fortalecido y traducido en acciones; por lo que, en los temas expuestos en las capacitaciones a empresarios, la comunicación ha comenzado a aparecer como tema de obligada referencia. (Villafañe, J. 2007)

De esta manera, en Cuba, país en el cual, su situación económica, era representada a través de la limitación de empleo de recursos por parte de las empresas estatales, hacían que estas priorizaran sus esfuerzos en el campo de la comunicación interna y, en lo externo, al uso de canales de comunicación directa con clientes, proveedores y públicos. (Villafañe, J. 2007)

Si hablamos del ámbito nacional, en el cual, en el año 2006, se realizó un estudio complementario entre empresas e instituciones públicas sobre los modelos de gestión de la comunicación corporativa, se revela que viene afianzándose la tendencia a considerar la comunicación corporativa como un componente clave y estratégico para el logro de resultados y para el aumento del valor de la organización frente a sus diferentes públicos de interés. (Villafañe, J. 2007)

Los síntomas de este cambio son el incremento en la demanda de estudio y consultorías de comunicación, la creación de áreas especializadas y

contratación de especialistas, sobre todo de comunicación interna, y la incorporación de encargados de velar por la comunicación interna y externa de los procesos de planeamiento estratégico. (Villafañe, J. 2007)

Es así como, la empresa DISMARCINCO S.R.L., en su sucursal, ubicada en la ciudad de Bagua Grande, la comunicación, tanto interna como externa, es considerada por los gerentes como algo importante y con lo que siempre hay que tener cuidado, debido a que se pueden generar mal entendidos que pueden acabar en la realización de un mal trabajo por parte de sus trabajadores o, hasta una falta de respeto. Por lo que, desde sus inicios, la comunicación interna está construida sobre los pilares de respeto, obediencia y cordialidad.

Del mismo modo, a nivel local, es poco el interés que se le da a una buena estructuración, un buen manejo y evaluación de la comunicación interna en las organizaciones debido a que se le da mayor importancia a la cantidad de producción que se tenga durante las temporadas de alza. Como por ejemplo la empresa King Kong Lambayeque, la cual hace muy pocos seguimientos del estado en el cual se encuentra la comunicación interna y la efectividad de los medios utilizados.

Por otro lado, hay algunos términos básicos importantes que deben ser definidos como comunicación interna, la cual es una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad empresarial en conjunto con un clima de confianza y motivación. Este responde a la necesidad específica de las organizaciones de motivación e integración de sus trabajadores en un entorno empresarial cambiante. (Asociación Española de Dirección y Desarrollo Persona AEDIPE, 2011)

Redes de comunicación, que son los vínculos que entrelazan a todos los integrantes de una organización y que sirven, fundamentalmente, para lograr un funcionamiento cohesionado y congruente. (Chiavenato, I. 2009)

Comunicación eficaz, la cual se concreta cuando el destinatario decodifica el mensaje y le agrega un significado, el cual se próxima a la información o idea que quiso transmitir la fuente con la finalidad de llegar a cumplir el objetivo de transferir un mensaje con un significado. (Chiavenato, I. 2009)

Flujos de comunicación, que son las direcciones por las cuales fluye la comunicación dentro de una organización. Estos influyen en el entorno de la empresa y, a la vez, se ven influenciados por elementos externos debido a que la empresa trabaja con un determinado mercado; los cuales modifican la forma en la cual los trabajadores se desenvuelven y comunican. (Cervera, A. 2008)

1.1. Planteamiento del problema

De todo lo anteriormente expuesto, surge el siguiente problema:
¿Cómo es la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L., sucursal Bagua Grande?

1.2. Justificación e importancia

Así, se creyó necesaria la ejecución de esta investigación, para la Escuela de Comunicación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT), porque permitirá aumentar el conocimiento sobre cómo se lleva a cabo la comunicación interna dentro de empresas familiares y cuáles son los problemas que generalmente se presentan.

En ese mismo sentido, la investigación se consideró conveniente debido a que puede marcar un precedente para otras empresas familiares que poseen problemas o un manejo similar de la comunicación interna; para que obtengan una mejora en cuanto al momento de gestionarla y, con ello, obtener beneficios tanto económicos como de mejora a través de una práctica efectiva.

Asimismo, se consideró práctica puesto que influirá el punto de vista no solo de estudiantes universitarios, sino también de altos directivos empresariales, sobre la importancia de hacer un análisis del estado de la comunicación interna de sus organizaciones como un primer paso para realizar alguna mejora.

1.3. Objetivo general

Analizar la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L., sucursal Bagua Grande.

1.4. Objetivos específicos

Determinar cuál es el flujo de información.

Identificar la red de comunicación que predomina.

Precisar las herramientas y soportes de comunicación más utilizados en la empresa.

Conocer la efectividad de la comunicación interna.

1.5. Matriz de Operacionalización

Variable	Indicadores
Comunicación Interna de la empresa DISMAR CINCO S.R.L. sucursal Bagua Grande.	<ul style="list-style-type: none"> • Soportes de comunicación interna • Mensajes • Actores de la comunicación interna • Contexto

1.6. Antecedentes

- Jorge Carlos Escuza Doig, en su estudio titulado: *Análisis de la Comunicación Interna en la empresa procesadora Perú S.A.C.* (2014), evaluó los canales de comunicación y su influencia en el clima laboral. Para ello, utilizó herramientas cualitativas (cuestionarios, entrevistas a profundidad y observación directa)

a fin de determinar la eficiencia de los canales de comunicación, la pertinencia del contenido de los mensajes a los diferentes públicos y el feedback entre ellos. Finalmente, se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ El 50% de los trabajadores no utilizan los canales de comunicación oficiales de la empresa (periódico mural y correo institucional) y predomina la comunicación oral, lo que le da origen a los rumores.
 - ✓ La empresa no considera relevante el uso de las redes sociales (Facebook y twitter) porque cree que su público interno no se comunica a través de ellas o no son utilizadas para fines empresariales; por lo que, desperdician una oportunidad para lograr una mayor identificación organizacional con los trabajadores.
- Eva Elizabeth Ceordillo Alcántara, en su estudio titulado: *Elaboración de una propuesta para mejorar la Comunicación Organizacional en la empresa de transportes Expreso del norte S.R.L. (2015)*, realizó una investigación de comunicación organizacional de manera exploratoria y descriptiva y aplicó técnicas de campo aplicadas (entrevista estructurada y encuestas) con la finalidad de determinar el nivel de comunicación organizacional que caracteriza a la empresa. Así, llegó a las siguientes conclusiones:
 - ✓ Hay un nivel insatisfecho de comunicación organizacional, pues existe desmotivación entre los trabajadores y su interacción entre ellos.

- ✓ Existe una falta de consideración de los superiores hacia sus trabajadores debido a que, al comunicarse, enviaba mensajes que podían implicar una falta de confianza e interés.

A todo esto, Ceordillo sugirió que se llevaran a cabo reuniones motivadoras, donde se promueva el trabajo en equipo dirigido hacia la conquista de un objetivo común. Todo esto debía realizarse sobre la base de la cordialidad, responsabilidad, colaboración y respeto.

- Byron David Balarezo Toro, en su investigación titulada: *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (2014), brindó una alternativa de solución eficaz a un problema de comunicación interna deficiente presente en la empresa, el cual repercutía, de manera directa, en el desarrollo de la organización. De esta manera, llegó a las siguientes conclusiones:
 - ✓ Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna repercuten en la coordinación de las actividades de la empresa.
 - ✓ La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja de productividad y el desarrollo de la empresa San Miguel Drive; así como también en la actitud de los trabajadores.

1.7. Bases Teórico-Científicas

1.7.1. Enfoques

- *Enfoque contemporáneo de Morrison (1997), Nonaka y Takeuchi (1997), Davenport y Pusak (1998), Stewart (1998) y Sveiby (1998)*: Dice que el paradigma de la comunicación empresarial, hasta ahora centrado en la transmisión de información, ha cambiado. El gran reto de la función comunicativa y administrativa se convierte en la transferencia de conocimiento dentro de las dimensiones internas y externas de la empresa. Este enfoque identifica cómo la comunicación facilita no solo el intercambio de información necesaria para realizar un trabajo específico; sino también la transmisión de conocimientos que pueden ser útiles y aplicables en la vida del trabajador. (Félix, A. 2014)
- El aporte de *Paul Capriotti (1998)*, quien menciona que, el concepto de comunicación interna, debe ser entendido como el intercambio de información (sugerencias y opiniones) entre todos los niveles de una organización, más no de manera unidireccional; donde los directivos se dedican solamente a brindar información a los trabajadores. Este enfoque resalta la importancia de la participación de los colaboradores como actores de la comunicación interna de una organización con la finalidad de que aumente un sentido de identificación empresarial. Todo ello logra a largo plazo un mejor funcionamiento de la empresa. (Capriotti, P. 1998)
- El aporte de *Alejandro Formanchuck (2010)*, habla de una comunicación interna 2.0, la cual se mueve siguiendo las

trayectorias de la igualdad sobre el respeto, la disponibilidad, acceso, usabilidad y participación de los contenidos empresariales. Esta, maximiza la interacción entre el emisor y receptor y genera la escucha del personal, el cual desea que se le reconozcan sus opiniones y puntos de vista y que se vea la mejor manera de aprovecharlas. Este aporte, resalta una evolución en la comunicación interna debido a que, ahora, se les da una mayor importancia y participación a los trabajadores de la empresa. (Formanchuck, A. 2010)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Comunicación Organizacional

Las organizaciones se comunican en todo momento, desde cuando emiten mensajes hasta cuando callan. Es por eso que es muy importante no dejar la comunicación de una compañía al azar, sino que debe ser manejada adecuada y estratégicamente. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Asimismo, los procesos de comunicación son los que sostienen a las organizaciones como una red intrincada de relaciones, en la cual, intervienen diferentes actores. Por ello, dentro de una organización se pueden identificar dos tipos de formas de comunicación organizacional según hacia quién esté dirigida: interna y externa. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

La comunicación es inherente y, a la vez, transversal en la gestión, es decir, la comunicación puede no serlo todo, sin embargo, está presente en todo. (Elías, J. & Mascaray, J. 2005)

Del mismo modo, la comunicación corporativa funciona como una herramienta fundamental en la gestión empresarial que pretende obtener la máxima rentabilidad del factor humano; es decir, una imagen positiva y un clima adecuado. (Cervera, A. 2008)

2.1.1. Definición

La comunicación corporativa es el entramado, o sistema nervioso, que mantiene unidos a los distintos elementos componentes de la organización. Sin ella, las organizaciones no pueden sobrevivir; se desintegran. (Elías, J. & Mascaray, J. 2005)

Es el principal artífice de la transparencia en la organización y, por lo tanto, no debe ser considerada como un mero vehículo de transmisión de información; ni siquiera como un buen método de gestión a seguir de vez en cuando. La forma correcta de verla es como una función inherente a cualquier tarea y que es necesario concretarla y definirla con precisión. (Cervera, A. 2008)

La comunicación en la organización se constituye en el centro de estudio de las disciplinas que aplican técnicas de investigación, análisis y solución de variables relacionadas con la comunicación interna de las organizaciones y hacia su entorno. (Garrido F. 2004)

2.2. Comunicación Organizacional Interna

Si la estructura de la organización no permite que la comunicación se desarrolle, esta no se producirá y afectará a su existencia. Debido a ello, la comunicación ha pasado a ser una parte muy importante de las empresas; sin embargo, hasta hace muy poco, la

comunicación organizacional se desarrollaba de dos maneras diferentes (Elías, J. & Mascaray, J. 2005):

- Comunicación espontánea y natural que, generalmente, se limita al intercambio de información y opiniones o puntos de vista entre compañeros; así como los rumores, lo cuales son inevitables en una empresa.
- Una comunicación burocrática que consistía en la transmisión de órdenes o instrucciones de trabajo.

Recientemente se ha descubierto la importancia de la comunicación interna al considerarla como un instrumento de gestión de los recursos humanos; aunque su planteamiento siempre haya sido mecanizado e inconsciente. Desde esta perspectiva, la finalidad primordial de la comunicación interna es conseguir que los trabajadores se conozcan y, sobre todo, que acepten las políticas y directrices de la empresa; con la finalidad de (Elías, J. & Mascaray, J. 2005):

- Reducir la tasa de conflictividad laboral.
- Incrementar la productividad y eficacia del funcionamiento de la empresa.

Una buena comunicación interna es un punto estratégico en la vida de las organizaciones y, el hacerlo eficazmente, se traduce en mayor productividad y armonía dentro del ámbito laboral. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. (2009),

2.2.1. Herramientas

A. Recepción de sugerencias

Esta herramienta permite que la comunicación entre los directivos y los trabajadores pueda ser más directa puesto que estos tienen la posibilidad de plantear sugerencias ante distintos problemas que pueden haber dentro de la organización. Como, por ejemplo, en el sentido de hacer mejoras funcionales y operativas, condiciones de trabajo, comunicación, entre otras. (Lacasa, A. 2004)

Las sugerencias que se hagan en la organización son recepcionadas en un buzón, el cual invita a todos los trabajadores a proponer alguna mejora que consideran pueda realizarse. En algunas empresas se analizan por departamentos hacia los cuales se dirigen y miden su grado de aplicabilidad y, regularmente, se premia al mejor. Algunas dificultades se presentan (Cervera, A. 2008):

- Tendencias individuales del trabajador.
- Desconfianza o celos
- Susceptibilidad de mandos intermedios

B. Comunicación escrita

En la mayoría de ocasiones no se justifica la impresión de un periódico o una revista debido a factores como:

- El gran número de trabajadores de una empresa.

- La capacidad de generación de información periódica.

Sin embargo, los procesos de autoedición y programas procesadores de texto permiten a la empresa realizar boletines, notas informativas, circulares, cartas, entre otras; los cuales fácilmente pueden reemplazar a ediciones más sofisticadas debido a su bajo coste. (Lacasa, A. 2004)

Se puede adoptar varias formas o presentaciones conocidas por los miembros de la empresa. Estas, son de carácter permanente, pues será guardado para futuras referencias y, por lo general, es mucho más entendible que la hablada debido a que los receptores pueden estudiar las partes más complicadas cuantas veces sean necesarios para su entendimiento; en cambio, la comunicación oral puede ser escuchada una sola vez. (Adler, R. & Marquardt, J. 2005)

Por otro lado, las cartas y los memorándums están cayendo en desuso; aunque, por lo general, estos son utilizados por el departamento de Recursos Humanos como correspondencia oficial con el trabajador. (Cervera, A. 2008)

C. Publicaciones periódicas

Esta herramienta, es una forma tradicional de comunicación al personal a un bajo costo y que, con un uso y mantenimiento adecuado, puede lograr que el personal maximice su nivel de rentabilidad. Para ello, debemos seguir algunas normas como (Lacasa, A. 2004):

- Referencia temporal.

- Diferenciar las publicaciones (como, por ejemplo, con colores).
- Su mantenimiento debe estar a cargo de un especialista.
- Debe provocar interés para llamar a la lectura.
- Evitar noticias groseras o de mal gusto.
- Su extensión como máximo debe ser de una hoja.

Por lo general, los boletines o revistas de la empresa son publicaciones que se envían a los hogares de los trabajadores; aunque, en la actualidad, es mucho mejor utilizar el correo electrónico. Entre los contenidos tenemos noticias de interés, nombramientos, cambios de destino o departamento, los últimos lanzamientos y eventos externos, entre otros. (Cervera, A. 2008)

D. Reuniones

Las reuniones son unos de los recursos más usados y más eficaces de la empresa. Estas, cuando son bien dirigidas, son productivas y pueden llegar a tratar con un alto grado de resolución asuntos importantes de la organización. En las reuniones, se halla el nivel de trabajo en equipo y su salud funcional, operativa, de gestión y coordinación. (Lacasa, A. 2004)

Se realizan, por lo general, cuando hay periodos cortos de tiempo y se dirigen al área de ventas. Ahí, se modifican o definen objetivos y se hacen balances sobre la situación comercial de la organización. Se pueden presentar argumentos, promociones, procedimientos

para llevar a cabo el trabajo de las diferentes unidades del negocio a través de charlas, debates, conferencias, cenas y comidas. (Cervera, A. 2008)

E. Intranet

El término intranet hace referencia a un conjunto de tecnologías de uso exclusivo de una empresa. Este concepto deriva de las redes locales, en las cuales, diferentes equipos electrónicos de uso común están interconectados como, por ejemplo: ordenadores, faxes, impresoras, escáneres, ploteos, entre otros. (Lacasa, A. 2004)

Para que la intranet 2.0 sea un soporte de comunicación interna que fomenta la participación, el intercambio de información y sentimiento de pertenencia debe tener en cuenta una serie de recomendaciones (Berceruelo, B. 2011):

- Debe resultar útil, por lo que es necesario tener en cuenta las necesidades y objetivos de la organización con respecto a su público; con la finalidad de determinar su objetivo.
- La búsqueda de información debe ser rápida y sencilla, pero que incluya un criterio en el cual se tome en cuenta la valoración de los usuarios.
- Debe contener información actualizada; así como eliminarse el contenido obsoleto.
- La interfaz debe ser sencilla de utilizar y de fácil acceso (desde un ordenador o un dispositivo móvil)

- Los usuarios deben registrarse para utilizar la red. Cada uno debe tener un perfil con datos profesionales y la libertad de compartir notas, imágenes, videos, entre otros, y publicar y editar contenido; de esta manera, se creará una red social interna empresarial.
- Incentivar a los usuarios a participar y premiar a quienes más contribuyan a la creación de contenido y resolución de dudas; con la finalidad de fomentar el conocimiento colectivo.
- Es necesario que la intranet esté respaldada por la dirección de la organización debido a que, si los directivos no participan, mucho menos los empleados.
- Es necesario que cada uno de los departamentos aporten ideas de mejora.

La intranet es un portal o red privada a la cual solo pueden ingresar los colaboradores de una empresa. En ella, se reparte información y recursos vía internet para comunicarse con las diferentes sedes y departamentos; posibilitando un intercambio de información entre estos. (Ramos, R.; Garrido, M. & Rodríguez, J. 2009)

Algunas características de la intranet, son (Ramos, R.; Garrido, M. & Rodríguez, J. 2009):

- Red dentro de una organización.
- Tiene acceso a internet.

- Es rápida y económica debido a que solo requiere de una pequeña inversión.
- Se pueden ampliar en función a las necesidades de la empresa.
- Son accesibles a través de cualquier plataforma informática.
- Soportan fuentes de información previas a su instalación como bases de datos, documentos de texto, entre otros.

2.2.2. Redes de Comunicación

A. Formal

Es una forma de comunicación que aborda temas laborales. Es planificada, sistemática y delineada por la empresa. Generalmente, utiliza la escritura como medio de expresión y canal oficial y suele ser más lenta que la informal; debido a que necesita del cumplimiento de normas y tiempos institucionales previamente establecidos. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Materializa la estructura de la comunicación interna de la empresa, la cual responde a los principios de racionalidad y personalidad de la organización; es decir, está influenciada por su utilidad y respuesta a necesidades concretas de la misma. (García, J. 1998)

Esta comunicación es un sistema creado por la gerencia con la finalidad de determinar quién debe hablar y con quién realizar una tarea. Generalmente, se describen a través de un organigrama en el cual se proporcionan líneas claras sobre quién es el responsable de

una determinada tarea y quién lo supervisará. (Adler, R. & Marquardt, J. 2005)

a) Red en cadena

La red en cadena representa una estructura lineal, continúa, de tal manera que cada una de los departamentos de una organización estén conectados con otros dos; a diferencia de los dos de los extremos, los cuales se comunican solamente con uno. (García, J. 1998)

El hecho de que los departamentos de los extremos se comuniquen con uno solo, es que tienen que confiar en la veracidad de la información sobre qué es lo que ha querido transmitir realmente el enlace inicial. (Costumero Gil, I. 2007)

Además, la persona o área que se ubica en el medio de toda la cadena, es quien está más informado. Asimismo, hay que tener en cuenta que ninguno de los miembros está totalmente aislado. (Barrera, O. & Casanova, R. 2015)

b) Red en círculo

Esta estructura está conformada por una línea simple, curva y continúa de modo que cada elemento se interconecta con el siguiente hasta cerrar el círculo. Su inconveniente es que el elemento central puede monopolizar la red, ya que los siguientes deben esperar que envíe el primer mensaje para que este pueda circular. (García, J. 1998)

Esta genera un alto grado de participación y satisfacción; además de poder darse en varios niveles jerárquicos o en un mismo nivel. (Costumero Gil, I. 2007)

Algunas características son (Barrera, O. & Casanova, R. 2005):

- No existen mensajes transversales
- Ninguno de los miembros está aislado.
- La transmisión de la información puede ser lenta y, en ocasiones, puede llegar a distorsionarse o desaparecer en un punto determinado.

c) Red en estrella

La conforman una línea quebrada, cuyas rectas doblan el número de puntas de la estrella que configura, de tal forma que los elementos cierran el circuito. Cada uno de los elementos está interconectado con otros dos. Esta red es compleja y costosa, pero ofrece un mejor rendimiento, puesto que los intercambios están mejor organizados y son más eficaces; ya que están supervisados por un controlador. (García, J. 1998)

La ventaja de esta red es que todos reciben la misma información, pero el inconveniente está en que no hay relación con el resto de los miembros. (Costumero Gil, I. 2007)

Las características de esta red son (Barrera, O. & Casanova, R. 2015):

- El individuo que está en el centro puede comunicarse con todos los departamentos. Además de tener un lugar privilegiado.
- En el resto de la red se da la sensación de frustración.
- Resulta muy eficaz cuando se trata de realizar tareas simples.

d) Horquilla o Y

Esta red supone una combinación de la red en cadena y estrella; y se produce cuando un mando intermedio da y recibe órdenes de dos empleados y, a su vez, hace de canal transmisor de esas informaciones a sus superiores. (Costumero gil, I. 2007)

Esta red es efectiva para realizar acciones complejas divididas en múltiples acciones simples. Sin embargo, todos los miembros alejados tienen una sensación de frustración. (Barrera, O. & Casanova, R. 2015)

e) La Rueda

Este es un modelo de red altamente centralizado, en el cual un individuo monopoliza la capacidad de conducción de los flujos de comunicación. Este tipo de red funciona operativamente en grupos de fuerte coherencia interna, con objetivos claramente delineados. (Délano, B. 1990)

Sin embargo, una desventaja que presenta el modelo, es que, al ofrecer poco debate interna, se cae elevado índice de errores, ya

que existe carencia de feedback o retroalimentación. (Délano, B. 1990)

f) Red de vías múltiples

Esta es una de las redes más complejas, ya que permite a todos comunicarse, por lo que todos están adecuadamente informados. De esta manera, contribuye a que en la empresa exista un alto grado de satisfacción y participación. (Costumero Gil, I. 2007)

Sin embargo, el inconveniente está en que los mensajes pueden tardar mucho tiempo de llegar a un departamento a otro. (Barrera, O. & Casanova, R. 2015)

B. Informal

Esta es una forma de comunicación en la cual se abordan aspectos laborales que no circulan en los canales formales. Se utilizan canales no oficiales como conversaciones entre compañeros de trabajo, cotilleos en los pasillos, baños, cafeterías, entre otros. La ventaja es que el mensaje se divulga de manera más rápida que la formal, sin embargo, este puede generar mal entendidos y hasta rumores. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Los canales de información informales son un hecho derivado de la naturaleza de las personas que conforman a la empresa y de los diversos grupos a los que pertenecen simultáneamente. Los circuitos de esta red de comunicación no siempre se pueden identificar debido a que aducen, en las organizaciones contemporáneas, la estructura tenue y traslúcida que las expone a una creciente influencia de lo social y humano. (García, J. 1998)

La comunicación informal son patrones de interacción basado en amistades, proximidad e intereses compartidos de tipo personal o profesional entre los trabajadores. Esta no está establecida en los organigramas debido a que se crean a partir de redes amicales, vecinales, familiares, entre otros. (Adler, R. & Marquardt, J. 2005)

Por otro lado, hay ocasiones en las que la comunicación informal puede resultar beneficiosa para la empresa si la llegamos a complementar con la comunicación formal. Así, si logramos que el mensaje que queremos enviar fluya de manera más rápida por la empresa, debido a que la comunicación formal es más lenta, logrando que la comunicación sea más eficaz. (Itzel, L. 2012)

a) Cadena en línea

La información se transmite a la persona más cercana y esta se lo cuenta a otro y así sucesivamente; por lo que no sigue un orden preestablecido debido a que, de lo que se trata, es que se enteren de algo. (Costumero Gil, I. 2007)

b) Cadena reticular

Esta red implica una transmisión irregular, ya que parte de un enlace que informa a los demás según la afinidad, confianza o momento idóneo. (Costumero Gil, I. 2007)

Si algunas personas que reciben la información deciden dejar de transmitirla, la transferencia de datos se corta inmediatamente y deja desinformados a los demás. (Barrera, O. & Casanova, R. (2015)

c) Cadena casual

Esta es parecida a la red reticular, con la diferencia de que, en la cadena casual, no se informa a todos debido a la alta aleatoriedad y la falta de orden y control sobre ella. (Costumero Gil, I. (2007)

La transferencia de información de un trabajador a otro depende mucho de las relaciones que tengan y de su importancia; de esa manera, los mensajes son transmitidos sin orden y puede no llegar a todos. (Barrera, O. & Casanova, R. 2015)

d) Rumor

Knapp, menciona que el rumor es una declaración formulada para ser creída como cierta, relacionada con la actualidad y difundida sin verificación oficial. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Para tratar los rumores, es conveniente diseñar una estrategia de acción en la cual se determinen elementos que influyen en esta de manera que se pueda tratar con ellos y pedir sugerencias. Así como establecer reuniones con los empleados de los departamentos para que estos confirmen, desmientan o aclaren lo que se rumora. Los buzones de sugerencias debes estar colocados estratégicamente y, al mismo tiempo, publicar en los tablonas las respuestas a las interrogantes de los trabajadores. (García, J. 1998)

El rumor es un proceso comunicativo espontáneo que se produce diariamente y que contiene un mensaje interesante, seductor y ambiguo; el cual es destinado a ser creído y secreto. Su transmisión es encadenada y exponencial, por lo que crece

rápidamente. Por lo general la fuente que le da origen es desconocida pero fiable. (Cervera, A. 2008)

El 80% de los rumores no se originan intencionalmente, sino que son especulaciones ante una situación real que suscita una preocupación concreta. (Cervera, A. 2008)

2.2.3. Flujos de comunicación

A. Comunicación ascendente

Esta está dirigida de abajo hacia arriba, es decir, es la comunicación dirigida desde los trabajadores, quienes tienen la posibilidad de expresar sus puntos de vista acerca del trabajo que realizan o sobre sus responsabilidades, hasta los sectores gerenciales, mandos medios, entre otros. Y, aunque, por lo general, esto crea un ambiente de tensión y algunas dificultades, sirve para mejorar las acciones y que todos se sientan protagonistas de una actividad para cumplir los objetivos corporativos. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Es la forma por la cual los mensajes fluyen de los subordinados a sus superiores. Las empresas que están abiertas a aprovechar las opiniones de sus trabajadores ante diferentes situaciones que se puedan presentar. Son 4 los mensajes que se transmiten en este tipo de comunicación (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Lo que están haciendo los subordinados.
- Los problemas laborales por resolver.

- Las sugerencias de mejora.
- Lo que los subordinados piensan de otros y de su trabajo.

Estos mensajes pueden beneficiar a los subordinados y a los superiores; y ello explica porque los trabajadores más satisfechos se sienten en libertad de disentir con sus jefes. Así, recalcan que dentro de los beneficios se encuentran (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Prevenir nuevos problemas y resolver de manera más rápida antiguos asuntos.
- Aumentar la aceptación de las decisiones tomadas por la gerencia.

Algunos de los problemas pueden ser (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Los superiores podrían desalentar los mensajes de los subordinados, pasarlos por alto o restarles importancia.
- Los supervisores podrían culpar, de manera injusta, a los subordinados por posibles noticias negativas.

El objetivo que persigue es conocer opiniones, informaciones de la base y lo que ocurre en la empresa. Del mismo modo, menciona que algunos canales que suelen emplear son (Cervera, A. 2008):

- Programas diálogo: Permiten, a cualquier empleado, trasladar sus preocupaciones, quejas, ideas o inquietudes hasta los niveles más altos de la empresa.
- Buzón de sugerencias: se invita a todos los miembros de la organización a proponer cualquier mejora.

B. Comunicación descendente

Es aquella en la cual la comunicación se genera en las áreas directrices y desciende a los trabajadores por medio de los canales oficiales. Esta persigue el objetivo de que todos se conozcan y entiendan los principios y metas de la organización; así como lograr credibilidad y confianza, extender una idea de participación y fortalecer los roles jerárquicos. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Esta se presenta siempre que los superiores envían mensajes hacia sus trabajadores. Dentro de estos mensajes encontramos algunos como, por ejemplo (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Instrucciones de trabajo: explicaciones sobre qué tienen que hacer los trabajadores y cómo deben hacerlo.
- Lógica del trabajo: explicaciones de la relación existente entre una tarea u otra.
- Procedimientos y prácticas: información sobre las reglas, los reglamentos, las políticas y beneficios.

- Retroalimentación: información sobre la eficacia del desempeño de una persona.
- Adoctrinamiento: información que busca motivar a los empleados en la misión de la empresa, especificando como se deben relacionar con ella.

Dentro de los posibles beneficios, se encuentran (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Prevenir/corregir errores cometidos por los trabajadores.
- Mayor satisfacción con el trabajo.
- Mejorar el estado de ánimo.

Aunque, algunos de los problemas que pueden surgir son (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Mensajes insuficientes o poco claros.
- Exceso envío de mensajes.
- Mensajes distorsionados conforme para de una fuente a otra,

La finalidad es que el empleado o trabajador esté informado, en todo momento, sobre lo que acontece en la empresa; así como de hacerle sentir participe de la misma. Esta debe ser periódica, veraz y creíble, a pesar de ser la mejor arma contra el rumor. (Cervera, A. 2008)

Los canales que suelen emplear son (Cervera, A. 2008):

- Reglamento de régimen interior: contiene las normativas, políticas y servicios ofrecidos por la empresa.
- Eventos internos: como, por ejemplo, reuniones o convenciones anuales o celebraciones que coinciden con fechas especiales como fiestas patrias, navidad, entre otros.
- Tablones de anuncios: es la forma más fácil y tradicional de hacer que un mensaje, los cuales se pinchan o cuelgan en cartelones, llegue a muchas personas.
- Publicaciones internas: boletines o revistas que se envían a los empleados activos y jubilados.

C. Comunicación horizontal

Esta no se da solo entre los niveles jerárquicos, sino también con los diferentes departamentos de la organización que tienen el mismo nivel de importancia en cuanto a sus funciones. Son muy comunes en las organizaciones que tienen estrategias globales y de alta participación de los diferentes sectores. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Esta está compuesta por mensajes entre individuos que tienen el mismo poder, que se encuentran en la misma división o área de la empresa. Este tipo de comunicación tiene cinco propósitos (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Coordinar tareas.

- Resolver problemas.
- Resolver conflictos.
- Compartir información.
- Construir entendimiento.

Dentro de los posibles beneficios se encuentra (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Una mayor cooperación entre los empleados que tienen distintas obligaciones.
- Mayor entendimiento de la misión y visión de la organización.

Dentro de las desventajas se encuentran (Adler, R. & Marquardt, J. 2005):

- Se podría presentar rivalidad entre trabajadores de distintas áreas.
- La especialización dificulta la comprensión.
- El exceso de información desalienta los contactos.

Su objetivo es lograr la coordinación y armonía entre los mismo, evitando duplicidades de trabajo y compartiendo la información en el mismo nivel. (Cervera, A. 2008)

Agrega que los canales que se suelen emplear son:

- Reuniones y/o videoconferencias.
- Informes, cartas, memorándums, entre otros.
- Teléfonos, faxes, entre otros.

D. Comunicación diagonal

Esta se da no solo entre los niveles jerárquicos, sino también con las distintas áreas de la organización, las cuales se caracterizan por tener estrategias globales y una alta participación de los diferentes sectores. (Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. 2009)

Asimismo, este tipo de comunicación posibilita el ejercicio de una autoridad funcional o técnica dentro de la organización; la cual se da a través de acciones de asesoramiento y apoyo. (Crespo, I.; Nicolini, E. & Parodi, J. 2015)

Algunas de sus características son (Costumero Gil, I. 2007):

- Evita rumores.
- Fomenta el compañerismo y el trabajo en grupo.
- Ahorra tiempo.
- Se da entre departamentos.

De la misma manera, señalan que algunas barreras que pueden presentarse pueden ser:

- Falta de valor a la información.

2.2.4. Efectividad de la Comunicación interna

Para que una comunicación se efectiva, tanto dentro como fuera de la empresa, se debe tener en cuenta que es necesario ser empático, asertivo, participativo, tener la destreza necesaria para poder lidiar con varias situaciones que se puedan presentar, saber negociar y mediar para la resolución de problemas. Ahora, sin una comunicación interna que exprese de forma clara los objetivos y las tareas a realizar, la organización difícilmente logrará cumplir sus metas, lo cual desencadena una descoordinación entre los directivos y los trabajadores. (Fernández, M. 2015)

Para lograr que una comunicación empresarial interna vuelva a ser efectiva, se requiere de (Fernández, M. 2015):

- Tener un equipo directo, creíble, cercano, que sepa hablar el lenguaje de los empleados y que se mantenga atento a las preocupaciones de los trabajadores.
- Los directivos deben ser capaces de transmitir las ideas de fondo a los equipos de áreas funcionales.
- El equipo directivo debe asumir que una de sus tareas más importantes es comunicar a sus empleados los objetivos de los proyectos futuros y verificar que ellos puedan ser capaces de replicar de proyecto con relativa exactitud.

Según la opinión de un millar de profesionales de países hispanohablantes, para que haya una comunicación interna efectiva, deben haber, e primer lugar, herramientas de capacitación para los directivos, la cual podría impulsar de manera sinérgica la gestión del Departamento de Comunicaciones hacia, en segundo lugar, la planificación estratégica deseada basada en modelos de gestión. En un tercer lugar, se le suma un sistema un sistema de medición específico para comunicación interna que aporte indicadores confiables. (Tessi, M. 2011)

Las empresas bancarias de España le dan mucho interés y preocupación a que la comunicación interna sea efectiva porque este es uno de los aspectos que definen a una empresa desde la cúpula directiva, hasta el núcleo operativo. De hecho, el 98% de los empleados atribuye mucha importancia a la comunicación interna (73%) y bastante importancia (25%). Asimismo, menciona que la valoración de la efectividad de la comunicación interna y su gestión muestra que el 87% afirman estar satisfechos con ella. (Carretón, C. 2007)

2.2.5. Clima laboral

El concepto de clima laboral está asociado con una amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Este es un indicador fundamental de la vida de una empresa y está condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de la empresa que conforman el equipo, los estilos de dirección de los líderes y jefes,

lo salarios y remuneraciones; hasta la identificación y satisfacción de cada uno de los trabajadores con las labores que realiza. (Gan, F. & Triginé, J. 2012)

Cuando los individuos su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; lo cual permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral. Es por ello, que resaltan que la importancia del concepto de centra en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos sobre su medio de trabajo. (Chiang, M.; Rodrigo, J. & Núñez, A. 2010)

Por ello, es especialmente importante realizar una gestión del clima laboral para la empresa desde el punto de vista de su dirección estratégica; la cual tiene la finalidad de elaborar tácticas que favorezcan a que las personas puedan aportar lo mejor de sí mismos en el trabajo, al tiempo que puedan desarrollarse como profesionales que integran un grupo social de carácter empresarial con una misión en la sociedad. De esta manera, generas en ellos una sensación de satisfacción y compromiso para con sus labores diarias. (Borda, M. 2016)

2.2.6. Identidad Corporativa

La identidad corporativa es un poderoso instrumento que permite a la empresa comunicar objetivos, nuevos rumbos, rasgos diferenciadores, entre otros; cuya importancia radica precisamente el todo lo que realiza una organización. Esta es la suma de la historia y de las estrategias empresariales y no puede cambiarse con facilidad, pero tienen que evolucionar paulatinamente con el paso del tiempo. (Ind, N. 1992)

Así, para que una empresa conceptualice y defina su identidad, debe tener en claro cuál es su personalidad y personalidad para distinguirla del resto y permitirle un mejor posicionamiento. Para ello, la organización requiere de un manual de identidad conceptual, el cual permitirá que la esencia de la organización se defina y comunique de manera efectiva, tanto dentro como fuera de ella. (Meza, J. 2016)

La identidad de las organizaciones está definida por los fines u objetivos y los modos de conseguirlos; así como por la forma de relación que se establece entre los miembros de la empresa y de estos con otros individuos fuera de la empresa. En ese sentido, cobran especial interés e importancia las razones por las cuales se constituye la organización y las normas mediante las cuales se regulan las actividades y comportamientos de sus miembros. (Sans, M. & Gonzáles, M. 2005)

2.2.7. Diagnóstico de la Comunicación Interna

A. Definición

Un diagnóstico junta la información necesaria para diseñar y elaborar estrategias y un plan de acción, analizando y contrastando los datos recabados con un modelo de calidad; para luego tomar las medidas correspondientes para subsanar las posibles barreras. (Francés, A. 2001)

Este tiene como propósito examinar y mejorar los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles. Esta examina también los productos comunicacionales de una organización y puede contemplar las formas de distorsión de la comunicación como los rumores y

ruidos que generan las estructuras de poder en una empresa. (Díaz, Y. 2001).

Los diagnósticos hechos regularmente por las organizaciones, no son capaces de suministrar a la empresa la información y los análisis que se necesitan para poder plantear, desde el punto de vista estratégico, cuál debe ser su futuro tanto a corto y mediano plazo. Este diagnóstico debe incluir todas las áreas de la empresa, así como debe ser realizado siguiendo un enfoque básicamente estratégico. (García, J. 1998)

B. Tipos

a) Diagnóstico pasivo

El diagnóstico pasivo es donde todo se hace desde afuera, es decir, que una persona externa a la empresa recoja y evalúe datos para poder llegar a conclusiones sin la necesidad de la intervención de algún directivo. (Prieto, D. 1998)

b) Diagnóstico participativo

El diagnóstico participativo es aquel en que la propia población reconoce su situación, se organiza, busca y analiza datos para llegar conclusiones y hacer un trabajo en común, lo cual lleva a la definición de autodiagnóstico comunitario como el proceso que consiste en el autoconocimiento sobre un tema o problema desarrollado. Luego, a través de actividades organizadas y mediante el aprovechamiento del saber y de las experiencias de cada uno de los participantes, se llega a una conclusión para la resolución de algún problema o conflicto. (Prieto, D. 1998)

c) Diagnóstico estratégico

Este tipo de diagnóstico necesita recopilar y analizar toda la información y los datos relativos al medio, a los procesos, a la estructura y a otros elementos esenciales de la empresa. (Prieto, D. 1998)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Características de la investigación

3.1.1 Enfoque

La investigación tuvo un enfoque cualitativo porque se estudió la realidad en su contexto natural y cómo es que esta sucedió mediante la selección e interpretación de las situaciones comunicativas que se presentaron.

3.1.2 Modelo

El modelo de la investigación es hermenéutico debido a que se realizaron interpretaciones de los datos que se obtuvieron mediante las estrategias de recogida de información sobre el estado de la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L. sucursal Bagua Grande.

3.2 Tipo de investigación

Por su función, la investigación fue descriptiva porque se llegó a conocer la situación actual de la empresa DISMARCINCO S.R.L. sucursal Bagua Grande a través de la descripción de situaciones comunicativas entre trabajadores y directivos de la empresa.

3.3 Selecciones

3.3.1 Escenarios

Empresa DISMARCINCO S.R.L. sucursal Bagua Grande.

3.3.2 Participantes

Trabajadores y directivos de la empresa DISMARCINCO S.R.L. sucursal Bagua Grande.

3.4 Tipo de muestra

La muestra es de tipo no probabilística puesto que se eligieron los datos más resaltantes con la finalidad de obtener información, interpretarla y descubrir cómo es la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L. sucursal Bagua Grande.

3.5 Técnicas de recogida de información

3.5.1 Observación directa

Técnica empírica que requiere un acercamiento al medio natural en el cual se producen fenómenos (hecho o caso), con una finalidad de

tomar y registrar información para su próximo análisis. (Cifuentes, R. 2012)

3.5.2 Entrevista

Es una técnica oral de comunicación interpersonal que tiene como finalidad la obtención de información en relación a un objetivo. (Acevedo, A. 2015)

3.5.3 Encuesta

Herramienta de recogida e información basada en la formulación de preguntas a las personas participantes para que sean respondidas sobre la base de un cuestionario; sin modificar el entorno ni el fenómeno del cual se obtiene información. (Martínez, J. 2015)

3.6 Instrumentos de análisis de información

Tabla N° 1: Técnicas de análisis de información

Análisis previo	Preparación de material	Selección de las unidades de análisis	Explotación de los resultados
Recopilación de todo el material	Categorización del material obtenido	Empleo de un modelo que parte de la teoría	Organización del material para poder sacar las conclusiones
	Transcripción de entrevistas, focus y observación		
	Tabulación		

Fuente: DISMAR CINCO SRL

Fecha: 2017

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Generalidades de la empresa

4.1.1. Historia

‘DISMARCINCO S.R.L.’ es una empresa dedicada a la distribución de los productos de Backus ubicados en el sector de alimentos y bebidas. Fue fundada en 1987 con el nombre de ‘SEVAITA’; esta atendía a varias zonas de Cajamarca y Amazonas. Luego, el propietario, Segundo Vásquez, designa a José Vásquez como administrador de la empresa, quien cambia la razón social de la empresa a ‘CRIJIDA’; la cual se mantuvo durante 15 años.

Más adelante, Backus, al ver que ‘CRIJIDA’ y su competencia Reydinor eran bastante competitivas se les asignó a cada una de ellas un lugar de distribución específico: Reydinor distribuiría a Jaén y ‘CRIJIDA’ al Amazonas. Luego, por tema de renovación de imagen, el nombre cambió a ‘DISMARCUATRO’. Desde ese momento, la empresa pasó de ser un mayorista, a ser un representante de Backus y, cinco años después, cambió su nombre a ‘DISMARCINCO’.

Actualmente y luego de la reestructuración de zonas de Backus, en el cual se eliminó el 80% de los distribuidores autorizados en el Perú, 'DISMARCINCO' es una empresa líder encargada de distribuir los productos de Backus a todo el Amazonas desde sus dos sucursales: Bagua Grande y Chachapoyas.

4.1.2. Filosofía y organigrama

4.1.2.1. Misión

“Servir, tanto al cliente interno como al cliente externo, de la mejor manera que nos sea posible”

4.1.2.2. Visión

“Ser el mejor distribuidor de Backus a nivel nacional”

4.1.2.3. Slogan

“El amigo escogido para servirte”

4.1.2.4. Organigrama

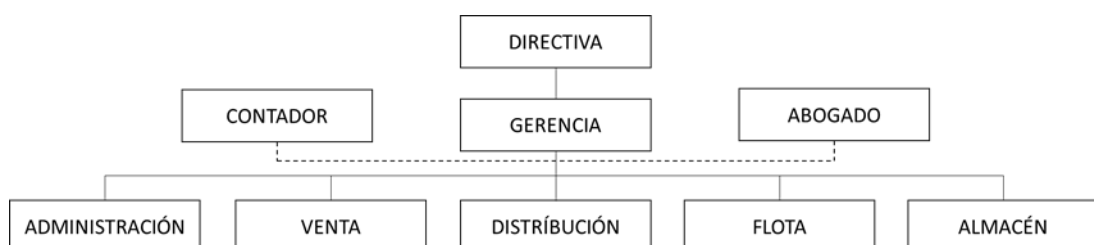


Figura N° 1: Organigrama de la empresa DISMARCINCO S.R.L.

Fuente: DISMARCINCO S.R.L.

Fecha: 2017

4.2. Entrevista

La entrevista se realizó el 17 de agosto del año 2017 en la sucursal de Bagua Grande de la empresa DISMARCINCO S.R.L. a Marlon Vásquez Rojas, quien ocupa actualmente el puesto de gerente de la empresa. Los ítems que se tomaron en cuenta para la recopilación de información, en términos generales de la organización, fueron: la empresa, los trabajadores y la comunicación interna.

Tabla N° 2: Entrevista al gerente de DISMARCINCO S.R.L.

Entrevista al gerente de la empresa DISMARCINCO S.R.L., Marlon Vásquez Rojas.	
Pregunta	Respuesta
De la empresa:	
Describe a qué se dedica la empresa	“Nos dedicamos a distribuir productos de Backus ubicados en el sector de bebidas y alimentos”
¿Cuál es la misión y visión de la empresa?	“La misión es servir tanto al cliente interno como al cliente externo de la mejor manera que nos sea posible y la visión es ser el mejor distribuidor de Backus a nivel nacional.”
¿Cuántas personas laboran en la empresa?	“En total son 50 personas. 30 laboran en la sucursal Bagua Grande y 20 en la sucursal Chachapoyas.”
¿Cuáles son las áreas que tiene la empresa?	“Las áreas de la empresa comienzan por oficina, la cual está conformada por asistentes administrativos, contadores y cajeros. Luego está fuerza de venta;

	<p>área a cargo del supervisor de ventas. Además, tenemos el área de almacén, el cual está constituido por guardianía, clasificadores, el monta-carguista, y la limpieza. Aparte hay un área externa, la cual es de Backus, encargada de las capacitaciones, ideas e información.”</p>
<p>Comentario: En la respuesta del gerente solo se hace referencia a tres áreas de la empresa: Oficina, Ventas y Almacén; cuando en realidad son cinco. Las áreas de la empresa que hacen falta son Distribución y Flota.</p>	
<p>¿Cuán seguido capacita a su personal?</p>	<p>“Las capacitaciones en cuanto a fuerza de venta o área de ventas se les capacita diario o inter diario en temas puntuales. Sin embargo, las capacitaciones en cuanto cognitivas, se hacen quincenalmente.”</p>
<p>¿Cómo motiva a sus trabajadores?</p>	<p>“Desde un inicio con un sueldo por encima del promedio del mercado e incentivos como colaborador del mes, premios, almuerzos, cenas de confraternidad, entre otros. También cuentan con la posibilidad de obtener ascensos.”</p>
<p>De los trabajadores:</p>	
<p>¿Conocen a sus jefes? ¿se conocen entre ellos?</p>	<p>“Sí conocen a sus jefes, tanto a los inmediatos como a los de última instancia.”</p>

¿Conoce sus funciones y responsabilidades dentro de los departamentos en los cuales labora?	“Sí tienen claro que es lo que tienen que hacer puesto que se les explica en el momento de su inducción.”
Comentario: Esto se debe a que, desde que inician su labores en la empresa, el 78% de los trabajadores afirman que se les envían mensajes claros; por lo que conocen bien sus responsabilidades.	
¿Conocen la historia de la empresa?	“Los trabajadores que cumplen el año son quienes conocen la historia de la empresa a diferencia de los auxiliares, quienes son nuevos y muy rotativos.”
¿Tienen conocimiento de la reglamentación y las políticas de la empresa?	“Es lo más básico que se puede esperar de los colaboradores; sin embargo, nosotros trabajamos más los temas de actitud y disciplina porque los conocimientos o habilidades acorde a reglamentos los vas a reforzar en las capacitaciones.”
¿Organizan actividades sociales fuera del horario de trabajo? ¿Con qué frecuencia?	“Una vez por semana hacemos campeonatos de fútbol; sin embargo, ahora estamos haciendo más actividades por el bien de la comunidad.”
Comentario: Esta interacción permite que un 89% de los trabajadores tenga un sentido de familiaridad con su equipo de trabajo; además de que, un 92% de ellos, apoye a sus compañeros cuando necesiten ayuda.	
De la comunicación interna:	

<p>¿Cuáles son los medios de comunicación con los que cuenta la empresa?</p>	<p>“En primera instancia es el diálogo directo; sin embargo, cuando se trata de flujo se hace más que todo por correo porque se trata de mantener un contacto entre todos. Además, utilizamos medio modernos como son los sistemas de información gerencial y, actualmente, tenemos grupos de WhatsApp.”</p>
<p>¿Cuáles son los que más utiliza? ¿Por qué?</p>	<p>“No hay un medio de comunicación que más se utilice debido a que es diferente encada área.</p>
<p>¿Mantiene contacto personal con cada empleado?</p>	<p>“Sí. Se trata no solo de imponer lo que se espera de ellos, sino también de escuchar qué es lo que ellos esperan de la organización.”</p>
<p>Comentario: Ello, hace que los trabajadores, en un 85%, sientan que pueden establecer cualquier tipo de diálogo con sus superiores de manera abierta; lo cual, ayuda también a que un 78% den razón de que los conflictos se resuelven rápidamente cuando estos surgen.</p>	
<p>¿Ustedes como gerencia controlan toda la información acerca de la empresa y la transmiten a las otras áreas?</p>	<p>“De hecho es al revés, los de abajo nos envían información a los de arriba. Nosotros tenemos un sistema único con Backus puesto que esta envía información específica a las áreas de la empresa, las cuales envían la información a la Gerencia y nosotros nos encargamos de</p>

	ingresar esos datos a la base de datos.”
¿Se comunican entre sí las área de la empresa?	“Sí, porque hay datos que debemos comunicar, ya sea de manera directa o a través de WhatsApp.”
¿Cuáles medios utilizan sus trabajadores para comunicarse con ustedes?	“Correo, WhatsApp y llamadas. Fuera de eso nos comunicamos abiertamente.”
¿Cómo se comunican con sus trabajadores?	“Nosotros nos comunicamos con nuestros trabajadores de manera descendente, pero, si son problemas bien la gerencia forma parte de la discusión.”
¿Los trabajadores brindan ideas o iniciativas para mejorar los procesos?	“Sí, brindan ideas abiertamente las cuales comunican directamente conmigo vemos las posibilidades de mejora de modo abierto.”
Comentario: Eso es bueno porque escuchar y valorar las opiniones de los trabajadores hace que ellos se sientan más identificados con la empresa y realicen mejor sus labores.	
¿Qué tan grande es la existencia del rumor en la empresa? ¿Cómo lo contrarresta?	“Rumores, hay en toda empresa, pero, mediante el sistema que nosotros manejamos sobre la base de la disciplina, y un buen importe económico a sus esfuerzos, los rumores se desvanecen.”

Fuente: Gerente de DISMARCINCO S.R.L., Marlon Vásquez Rojas
Fecha: 17 de agosto de 2017

4.3. Observación directa

El día en la empresa DISMARCINCO S.R.L. empieza desde las siete y media de la mañana. Dentro de los trabajadores se encuentran los auxiliares (11), ellos se encargan de cargar los productos que se distribuyen; los supervisores (3), quienes se encargan de velar que todo su equipo sepa que es lo que tienen que hacer y que lo hagan ordenadamente; reparto (5), quienes son choferes que se encargan de liquidar la venta (cobranzas, manejo de los carros distribuidores y liderar el equipo); oficina (5), quienes están encargados de ver los temas administrativos, contables y procesos como los flujos de información que solicitan a Backus; y vendedores (3), quienes son los encargados de gestionar las ventas, de vender todo el portafolio y de hacer seguimiento de los clientes.

En la empresa se trabaja sobre la base de hitos (indicadores de gestión), los cuales sirven para medir el trabajo que realizan. Primero es calidad (producto no vencido y en buenas condiciones), luego es precio (que se venda al precio sugerido), portafolio (que la mayoría de productos que vendan sean de Backus), visibilidad (que se obtengan afiches y gestión de anaqueles) y frío (que el producto esté frío al momento del consumo. Backus brinda refrigeradores a la empresa para que se lo den a quienes vendan sus productos.). El 75% del sueldo de los vendedores es cuotas y el 25% son hitos, por lo que si algún trabajador no los llega a cumplir estaría perdiendo dinero.

4.3.1. Lista de frecuencia

Tabla N° 3: Lista de frecuencia de DISMARCINCO S.R.L.

Conducta	Frecuencia
Interacción entre directivos	Diaria
Interacción entre trabajadores	Diaria
Interacción entre directivos y trabajadores	Diaria
Interacción con proveedores	Semanal

Fuente: DISMARCINCO S.R.L
Fecha: 2017

4.3.2. Hojas de reporte

Durante los días 17 y 18 de agosto de 2017 se realizó la visita a la empresa DISMARCINCO S.R.L., con el fin de observar la comunicación entre los directivos y trabajadores. Se recolectó la siguiente información.

Tabla N° 4: Hoja de reporte - día 1

Horario	Asunto: Comunicación entre directivos y trabajadores Lugar y fecha: Bagua Grande – 17/08/2017
7:30 am – 1:00 pm / 3:00 pm – 8:00 pm	Aunque la empresa esté dividida en grupos, por la cantidad de trabajadores que hay y debido a la locación en la cual se encuentran las oficinas, la comunicación dentro de la empresa es, principalmente, cara a cara. Todo lo que se necesita saber o consultar se hace directamente con los superiores o los gerentes de

	<p>la empresa. Por lo general son los supervisores quienes hacen consultas con el gerente general sobre cómo proceder con los clientes (condiciones de venta de los productos).</p> <p>Al momento del ingreso de un trabajador, siempre se les habla directamente y se les dice: “Por muy buen trabajador que seas, la disciplina siempre es lo primero, así que, si eres indisciplinado te vas.” Y de hecho así han pasado con dos trabajadores, quienes estaban tomado durante las horas de trabajo; según el gerente. Las reglas de disciplina incluyen no tomar en el trabajo, no robar, no hacer malas prácticas laborales (alterar información).</p> <p>Al momento de hacer una consulta se hace de manera amigable, hablando a los trabajadores como si fueran sus amigos. Sin embargo, siempre se les habla de manera formal y guardando el respeto.</p> <p>La actitud del gerente general es amigable, por lo que las conversaciones con los trabajadores se dan de manera fluida. Hay bromas de por medio; lo cual aporta a que las conversaciones o consultas sean amenas.</p>
Variables del contexto	<p>Espaciales: Oficinas DISMARCINCO S.R.L.</p> <p>Temporales: Horario de observación</p> <p>Sociales: Trabajadores y directivos de la empresa</p>

Fuente: DISMARCINCO S.R.L

Fecha: 2017

Tabla N° 5: Hoja de reporte - día 2

Horario	Asunto: Comunicación entre trabajadores Lugar y fecha: Bagua Grande – 18/08/2017
7:30 am – 1:00 pm	<p>A diferencia de la comunicación con los jefes, cuando los trabajadores se comunican entre ellos, utilizan un lenguaje más coloquial. Sin embargo, siempre se guardan respeto, especialmente con sus superiores inmediatos.</p> <p>Están presentes también las bromas, las cuales ocurren ocasionalmente para hacer más ameno el trabajo que realizan. Pero no todo se trata de eso, sino que también se comunican para ayudarse durante el trabajo como; por ejemplo, cuando están cargando un carro con mercadería; se pasan la voz para que el chico que maneje el carrito carguero coloque de manera adecuada los productos sin dañar los que ya han sido cargados. Sin embargo, eso ocurre pocas veces.</p> <p>Los superiores inmediatos (supervisores), al momento de comunicarse con los trabajadores de reparto lo hacen de manera seria para poder ver cuál y cuánta mercadería se va a llevar a los clientes.</p>
Variables del contexto	<p>Espaciales: Despacho y oficinas DISMARCINCO S.R.L.</p> <p>Temporales: Horario de observación</p> <p>Sociales: Trabajadores de la empresa</p>

Fuente: DISMARCINCO S.R.L

Fecha: 2017

4.4. Reconocimiento del flujo de información

Es una de las características de la comunicación descendente el que los superiores envíen información a los trabajadores de la empresa como las instrucciones de trabajo, su lógica, sus procedimientos, entre otros (Adler, R. & Marquardt, J. 2005). De esa manera, hay un buen flujo de comunicación descendente puesto que, en total, un 93% de los trabajadores (25) estuvieron informados sobre las normas que deben cumplir mientras realizan sus labores; a diferencia de un 7% (2), quienes estuvieron en total desacuerdo respecto a ello. (Figura N°2)

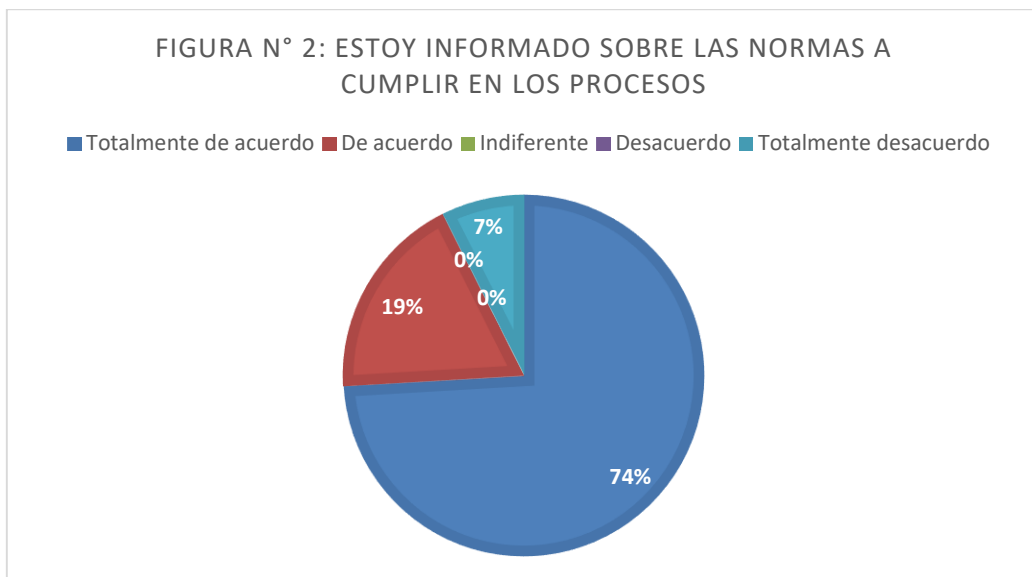


Figura N° 2: Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos
Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
Fecha: 2017

El que los trabajadores hablen con sus jefes y expresen sus puntos de vista acerca de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, ya es un indicio de un flujo de comunicación ascendente y, aunque Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. (2009) relacionan esto con un ambiente de tensión y con dificultades, en DISMARCINCO, se toman en cuenta y evalúan las posibilidades de implementación. Si la

propuesta es viable, se utiliza y si no lo es, no se lleva a cabo. Así, el 92% de los trabajadores (25), afirmaron que brindaron ideas o iniciativas para mejorar los procesos de la empresa. Sin embargo, el 8% de ellos (2), estuvieron en desacuerdo. (Figura N°3)

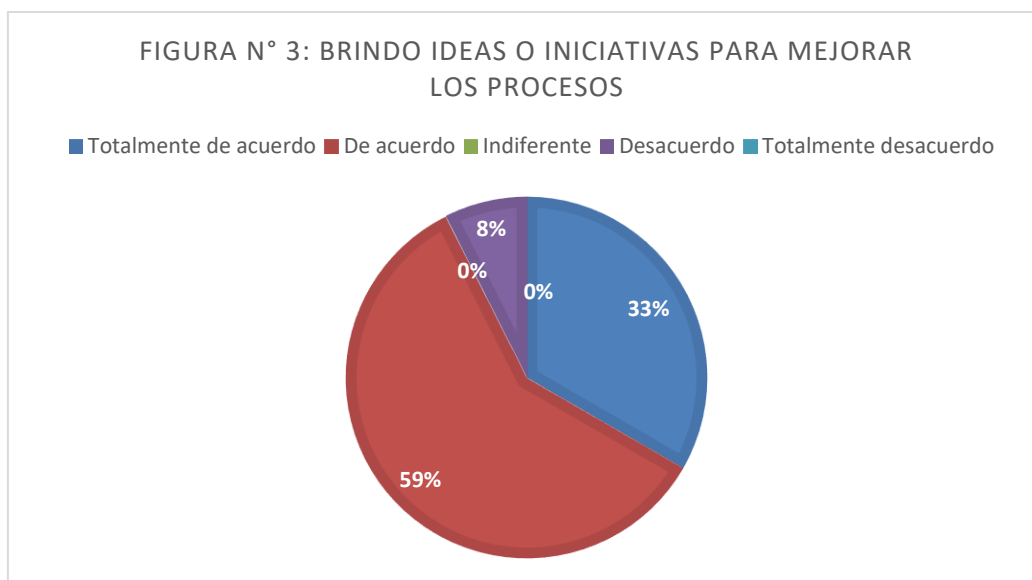


Figura N° 3: Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos
Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
Fecha: 2017

Aunque un 4% de los trabajadores (1) se mostraron indiferentes y un 8% de ellos (2) no estuvo de acuerdo, el hecho de que un 88% (24) lo haya estado en cuanto a que ayudan a sus jefes a superar los obstáculos refiere a que hay un buen manejo de la comunicación interna. Esto, en un inicio, demuestra solidez en el flujo de comunicación ascendente, debido a que los trabajadores pueden comunicar a sus jefes los posibles obstáculos que pueda tener la empresa desde su punto de vista; además de aportar posibles soluciones. (Figura N°4)

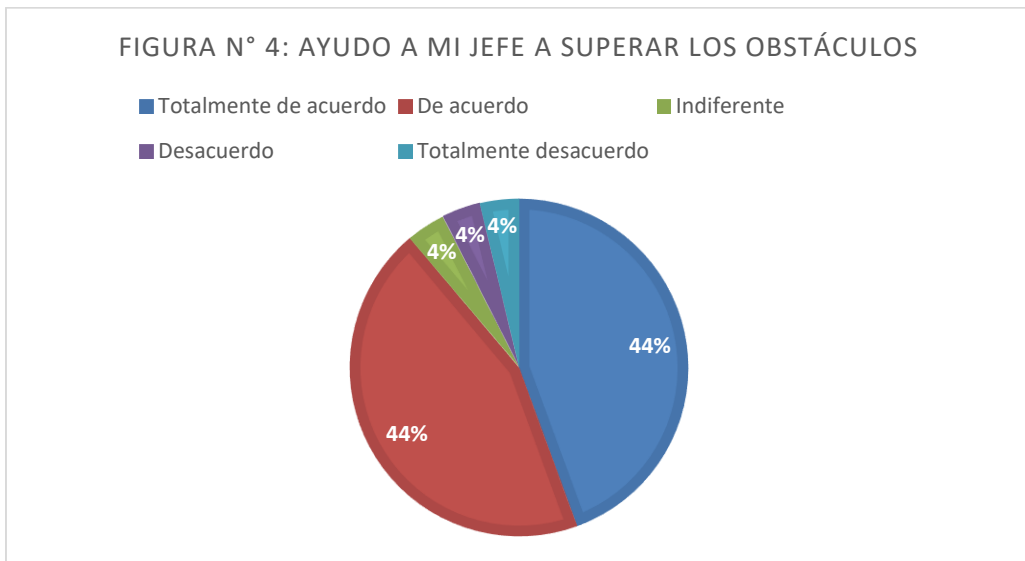


Figura N° 4: Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

La misión y visión de la empresa son algunas de las primeras cosas que se les comunica a los trabajadores durante su inducción y esto, según Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. (2009), ese es el objetivo que persigue el flujo de comunicación descendente. Así, que el 81% de los trabajadores (22) lo supo implica también un compromiso por su parte con la empresa. Por otro lado, hay un 4% (1) que fue indiferente a ello y otro 15% (4) que estuvo en desacuerdo; aunque esto se debe a que algunos de los trabajadores son muy rotativos como, por ejemplo, los auxiliares. (Figura N°5)

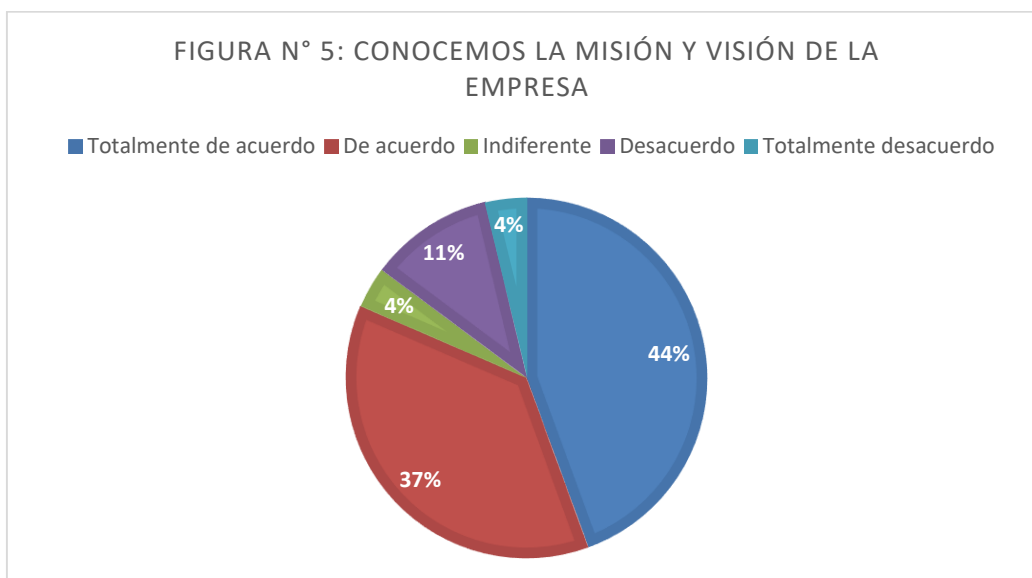


Figura N° 5: Conocemos la misión y visión de la empresa
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

4.5. Identificación de la red de comunicación

De acuerdo con la Figura N°6, el 92% de los trabajadores (25) afirmaron recibir instrucciones claras y adecuadas por parte de sus jefes inmediatos para realizar sus labores y; si en todo caso se presenta alguna duda al respecto, este puede consultarla con sus jefes o compañeros de manera directa o a través de los grupos de WhatsApp destinados únicamente a la resolución de dudas y transmisión de información. Todo esto, según Costumero Gil, I. (2007), contribuye a que en la empresa exista un alto grado de instrucción y satisfacción. Aunque Barrera, O. & Casanova, R. (2015), mencionan que los mensajes pueden tardar mucho tiempo en llegar de un departamento a otro; la implementación de las redes sociales agiliza la comunicación en la organización. Asimismo, existe un 4% de los trabajadores (1) que fue indiferente y otro 4% (1) que estuvo en desacuerdo.

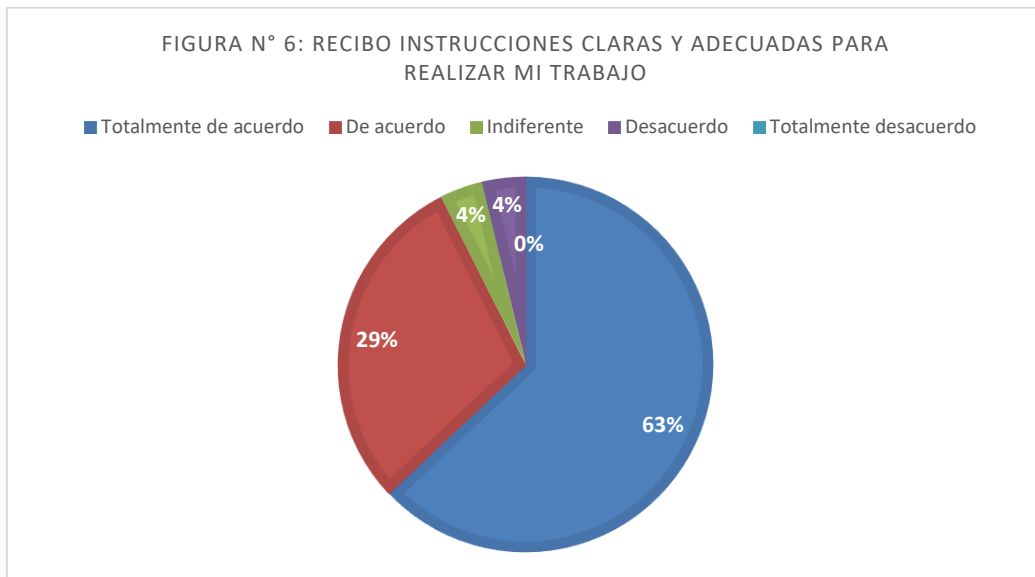


Figura N° 6: Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

Asimismo, que el 89% de los trabajadores (24) manifestara que se les comunica constantemente sobre cómo desarrollan sus funciones, tareas y roles; quiere decir que hay un seguimiento y preocupación sobre cómo los trabajadores realizan sus labores, además de un compromiso por parte de la empresa para que el desempeño de sus trabajadores mejore. Eso, según Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. (2009), es utilizar la comunicación interna como un punto estratégico en la empresa y, si se hace eficazmente, se traduce en mayor productividad. Aunque exista un 4% (1) fue indiferente y un 7% (2) que estuvo en total desacuerdo. (Figura N°7)

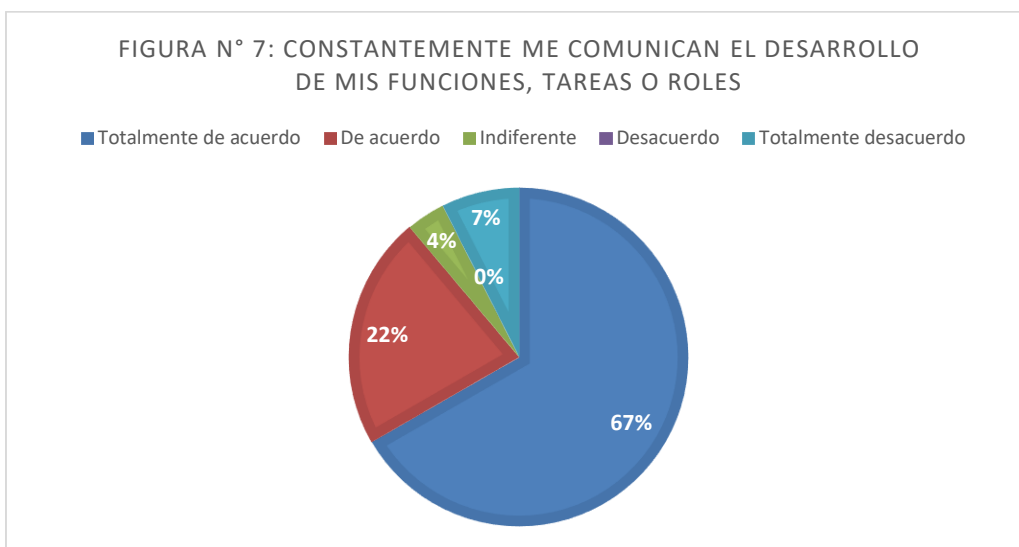


Figura N° 7: Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

Fuente: DISMARCINCO S.R.L.

Fecha: 2017

Que el 89% de los trabajadores (24) mencionara que está informado sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarlos en cada proceso con la finalidad de mejorar constantemente, según Elías, J. & Mascaray, J. (2005), hace que la comunicación gestione los recursos debido a que, si los trabajadores tienen conocimientos de las directrices, se reducirá la tasa de conflictividad laboral y aumentará la productividad y eficacia de la organización. Mientras tanto, un 4% (1) se mostró indiferente y un 7% (1) estuvo en desacuerdo.

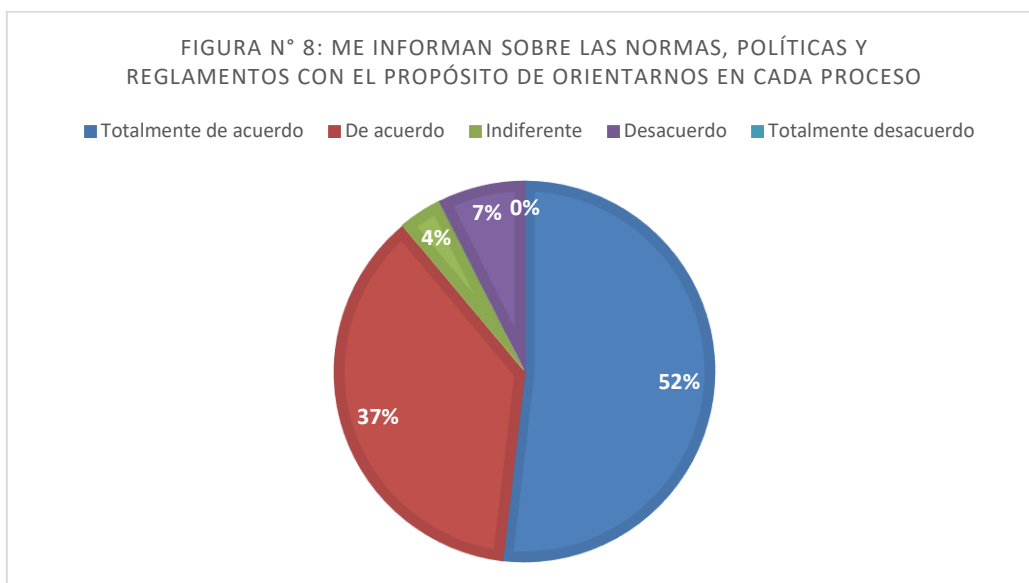


Figura N° 8: Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientación en cada proceso.

Fuente: DISMARCINCO S.R.L.

Fecha: 2017

De acuerdo con el Figura N°9, un 78% de los trabajadores (21) afirmaron que se les comunica con anticipación los cambios que se dan en la empresa para que estén adecuadamente preparados. Esto, según Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. (2009), define a la empresa como formal debido a que utiliza herramientas de comunicación interna como correos o reuniones, en caso sea necesario. Por otro lado, un 11% de trabajadores (3) fueron indiferentes y el otro 11% restante (3) estuvo en desacuerdo.

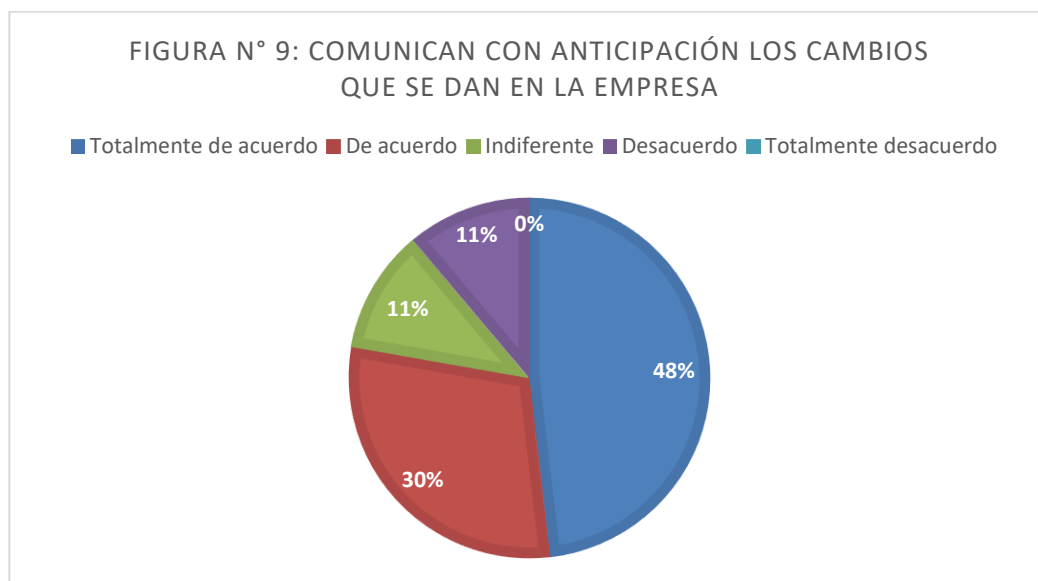


Figura N° 9: Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

Fuente: DISMARCINCO S.R.L.

Fecha: 2017

Que el 85% de los trabajadores (22) estuviera de acuerdo en cuanto a que las coordinaciones o decisiones que toman los gerentes respecto a la empresa con adecuadas a diferencia de una 11% (3) que fue indiferente y un 4% (1) que estuvo en desacuerdo; quiere decir que, cuando hubo algún problema o conflicto dentro de la organización la gerencia supo analizar adecuadamente la situación (en lo que se refiere al cumplimiento de sus metas o al comportamiento de los trabajadores con respecto a sus jefes y compañeros) y le dieron una solución que se ajustaba a las necesidades. A diferencia de un 11% de los trabajadores (3) que fue indiferente y un 4% (1) que estuvo en desacuerdo. (Figura N°10)

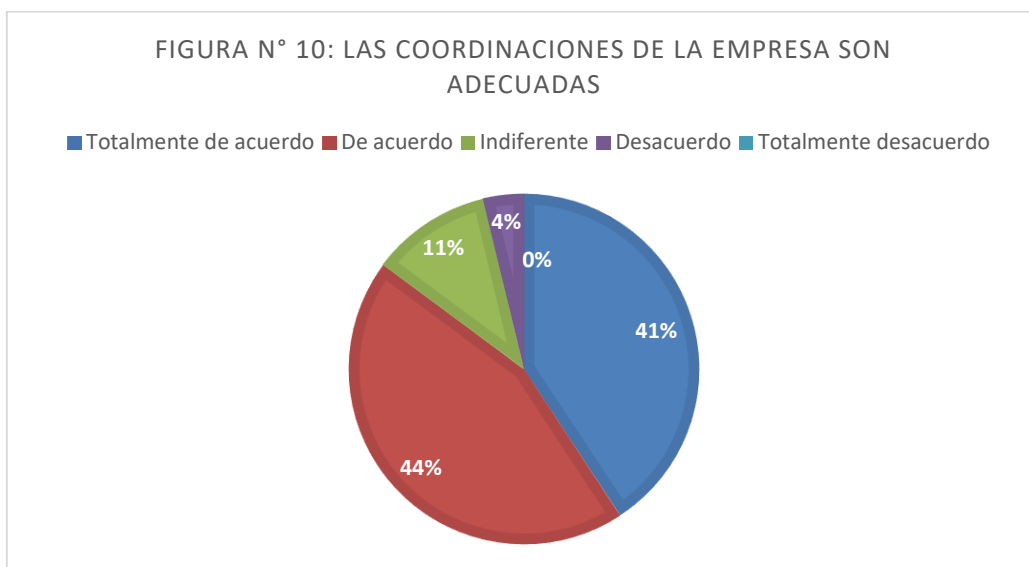


Figura N° 10: Las coordinaciones de la empresa son adecuadas
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

4.6. Especificación de las herramientas y soportes de comunicación

De la misma manera, según la Figura N° 11, que el 93% (25) los trabajadores (25) se les informe sobre las estrategias y objetivos de la empresa durante su momento de inducción; significa que, en primera instancia, utilizan el diálogo como herramienta de comunicación. Además, esta se ve reforzada con una herramienta escrita, el manual de funciones. Aunque, el 7% restante (2) se mostró indiferente a ello.

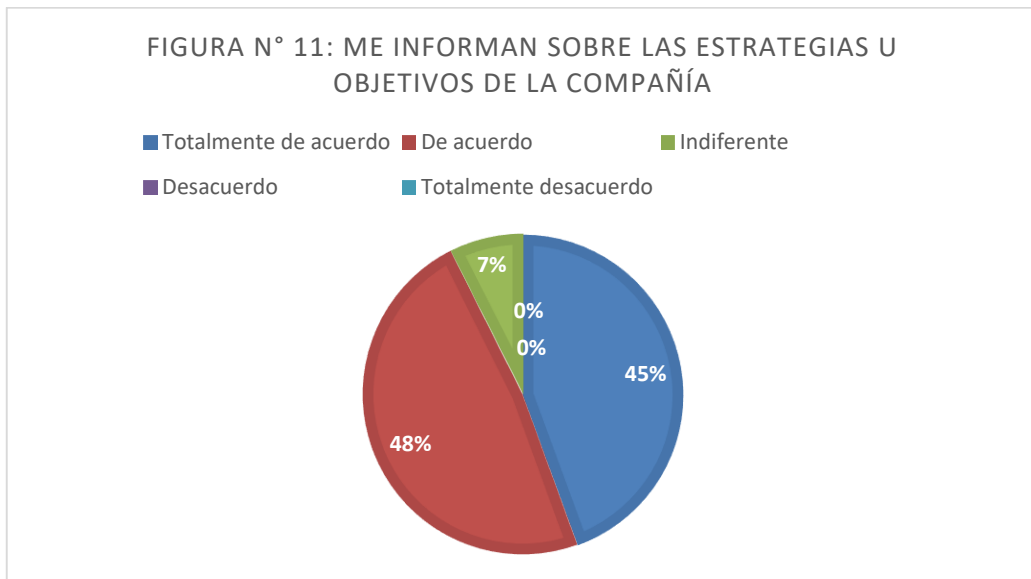


Figura N° 11: Me informan sobre las estrategias u objetivos de la campaña.
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

De acuerdo con la Figura N°12, un 89% de los trabajadores (24) se mostraron de acuerdo con respecto a que comparten información entre ellos para poder lograr sus objetivos; a diferencia del 11% (3) restante, el cual estuvo en desacuerdo. Esto, según Itzel, L. (2012), la comunicación informal resulta beneficiosa para la empresa debido a que funciona como un complemento de la comunicación formal. Lo cual, para Adler, R. (2005), intervienen los intereses personales y profesionales entre los trabajadores de la empresa.

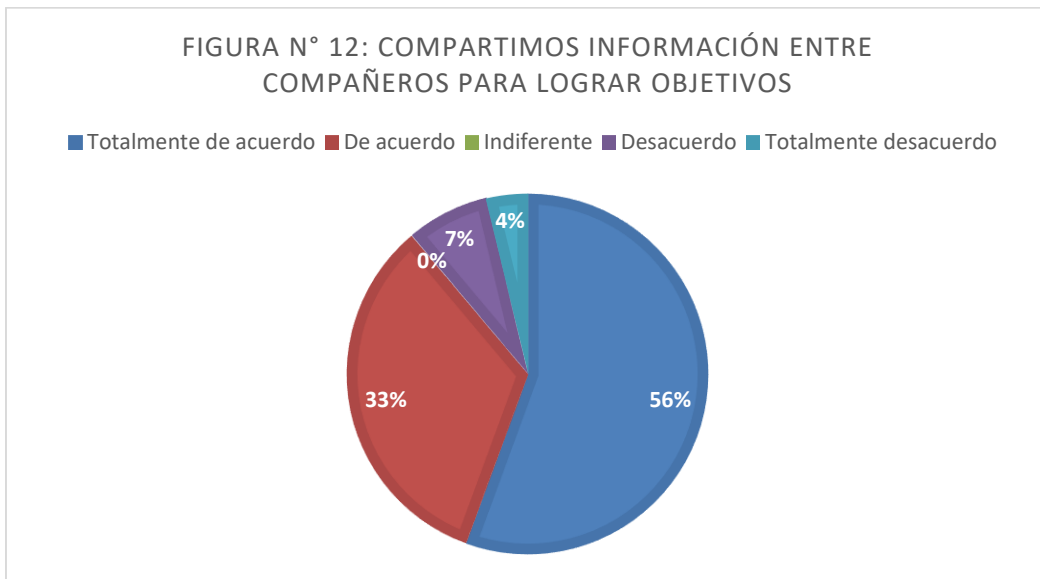


Figura N° 12: Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos

Fuente: DISMARCINCO S.R.L.

Fecha: 2017

Asimismo, según el gerente de DISMARCINCO S.R.L., hay que resaltar que, a pesar de que el diálogo es la principal herramienta de comunicación, también se emplean los correos electrónicos cuando se requiere enviar información a gerencia. También, utilizan llamadas telefónicas y cuentan con grupos de WhatsApp, los cuales permiten establecer conversaciones con las diferentes áreas de la organización para estar al tanto del cómo se desarrollan sus labores y resolver dudas en caso se presenten.

4.7. Determinación de la efectividad de la comunicación interna

Por otra parte, un 89% de los trabajadores (24) estuvieron de acuerdo en cuanto a que la información enviada por sus jefes es comprendida. Esto se debe a que, según Fernández, M. (2015), hay que saber dirigirse a los empleados para que lo que se quiere transmitir llegue con claridad al receptor y; siendo DISMARCINCO una empresa con trayectoria, ha desarrollado la manera adecuada de hacerlo. Así, hay

un 3% de los trabajadores (1) se mostró indiferente y, el 8% restante (2), estuvo en desacuerdo. (Figura N°13)

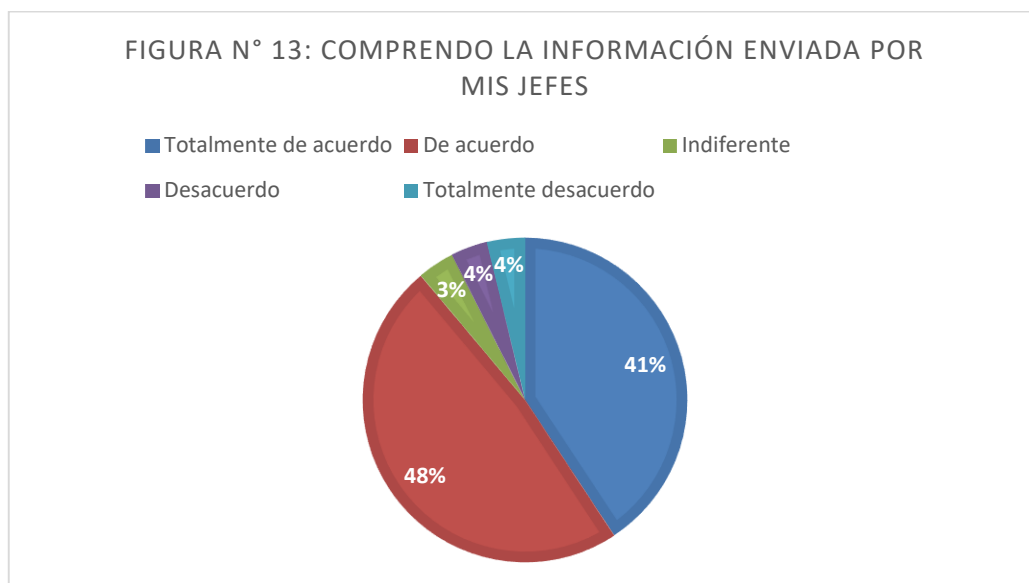


Figura N° 13: Comprendo la información enviada por mis jefes
Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
Fecha: 2017

Asimismo, según la Figura N°14, que el 85% de los trabajadores (23) afirmaran que tienen un jefe con quien pueden establecer cualquier tipo de diálogo significa que, según Fernández, M. (2015), que los directivos y jefes de área se mantienen al tanto de las necesidades laborales de sus trabajadores. Esto, según Adler, R. & Marquardt, J. (2005), genera lazos amicales y profesionales. De la misma manera, para Borda, M. (2016), la confianza existente afecta positivamente al clima laboral. Por otro lado, hay un 7% de los trabajadores (2) fueron indiferentes a ello y el 8% restante (2), se mostraron en desacuerdo.

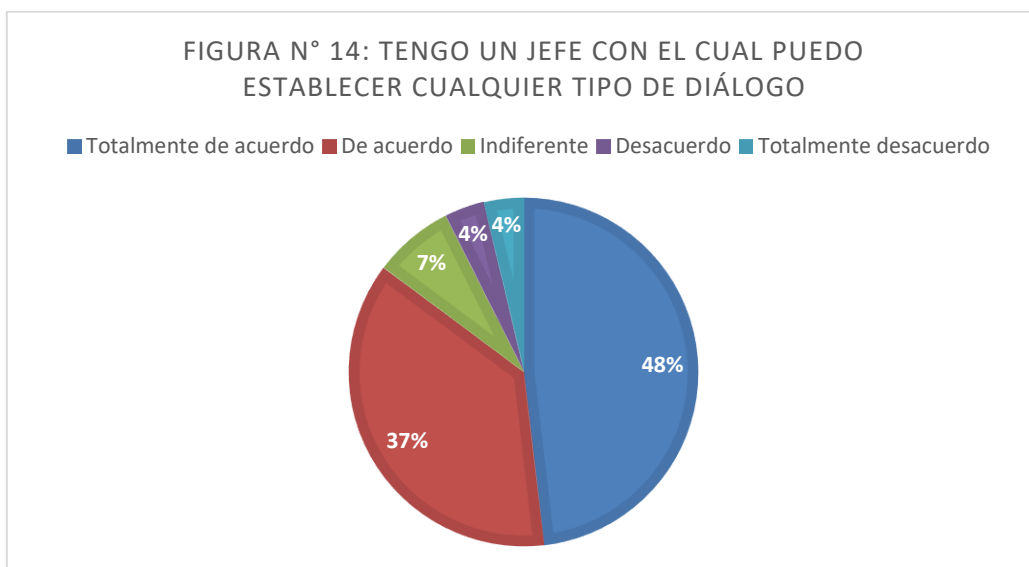


Figura N° 14: Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo

Fuente: DISMARCINCO S.R.L.

Fecha: 2017

De la misma manera, el 85% de los trabajadores (23) estuvieron de acuerdo con el hecho de que reciben respuestas razonables de su jefe cuando hacen alguna pregunta. De acuerdo con Fernández, M. (2015), el estar atento y resolver las dudas laborales rápidamente ayuda a que los trabajadores cumplan sus metas y, por ende, mejora su rendimiento. A diferencia de un 4% (1) que se mostró indiferente y un 11% (3) que lo negó.

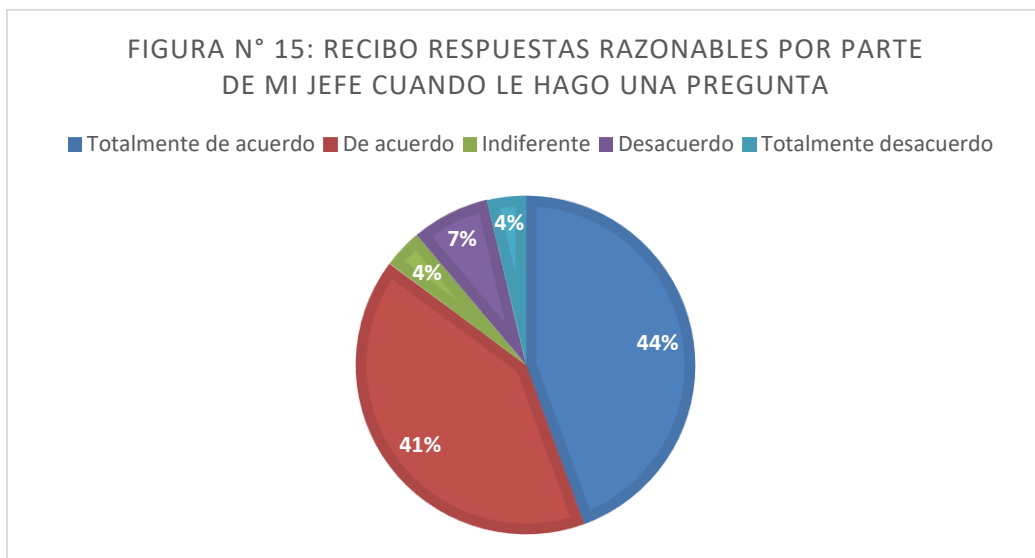


Figura N° 15: Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

De acuerdo al gráfico N°16, solo el 74% de los trabajadores (20), refirieron a que este se muestra un trato equitativo y, aunque un 11% (3) fueron indiferentes a ello; que un 15% (4) estuvieran en desacuerdo en un grupo de trabajo relativamente pequeño, según Chiang, M.; Rodrigo, J. & Núñez, A. (2010), puede afectar el clima laboral puesto que esos trabajadores podrían sentirse inferiores a los demás y afectar su rendimiento laboral. Consecuentemente, eso puede también afectar a la efectividad que tiene la comunicación.

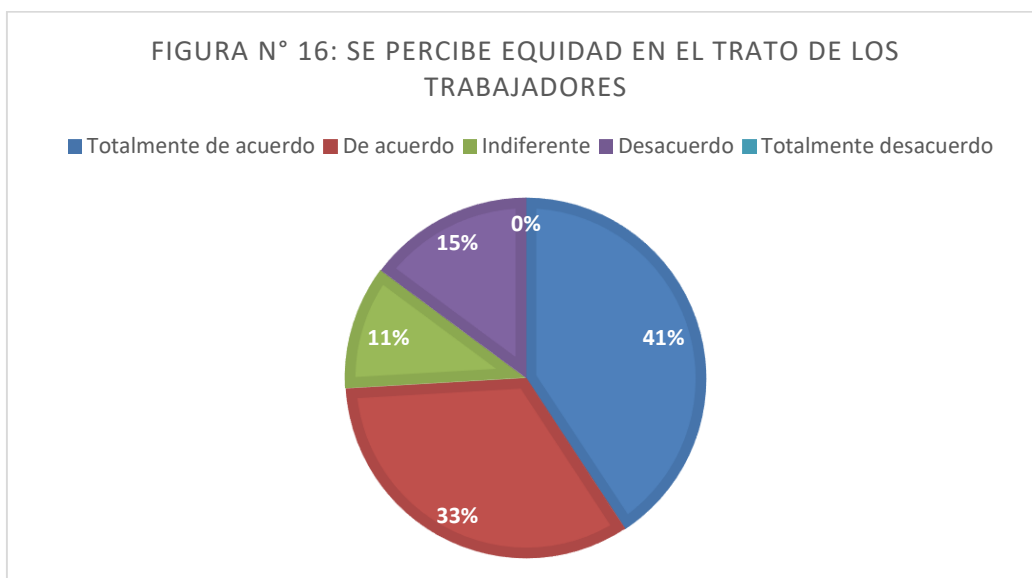


Figura N° 16: Se percibe equidad en el trato de los trabajadores
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

De la misma manera, el 86% de los trabajadores (23) estuvieron de acuerdo en que los mensajes que reciben son claros. Ello implica que los directivos son capaces de transmitir las ideas centrales a sus equipos de trabajo y eso, según Fernández, M. (2015), es uno de los requerimientos para que la comunicación interna en la empresa sea efectiva. Asimismo, hay un 7% de los trabajadores (2) que fue indiferente y otro 7% restante (2), estuvo en desacuerdo.

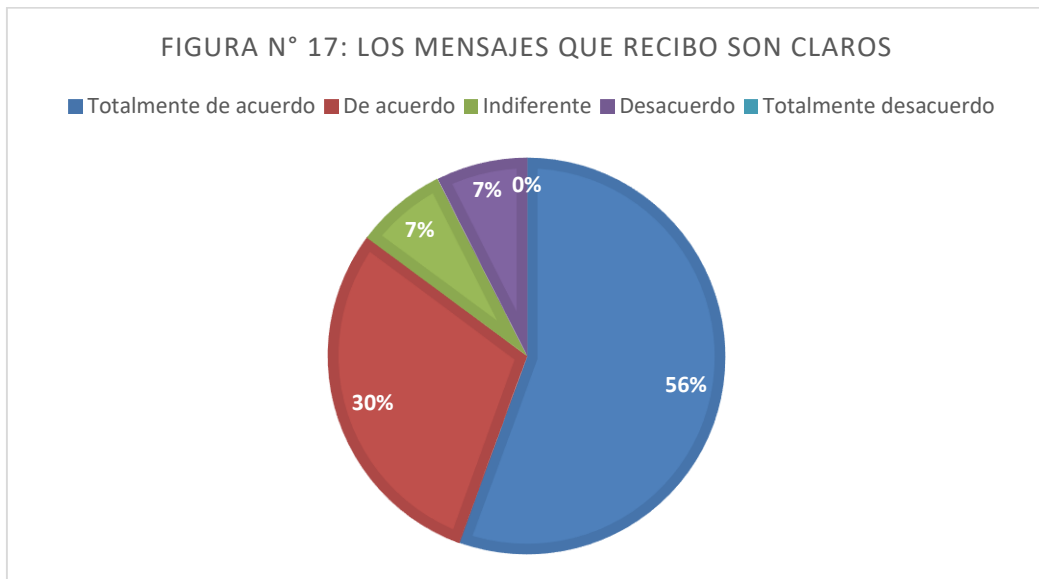


Figura N° 17: Los mensajes que recibo son claros
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

En cuanto a resolución de conflictos, el 78% de los trabajadores (21) estuvo de acuerdo en que estos se resuelven rápidamente; lo que quiere decir que, según Fernández, M. (2005), que la empresa sabe tomar las medidas adecuadas para variadas situaciones que se puedan presentar, ya sean previstas o repentinas. Aparte, un 15% de los trabajadores (4) se mostraron indiferente y un 7% (2) que estuvo en total desacuerdo. (Figura N°18)

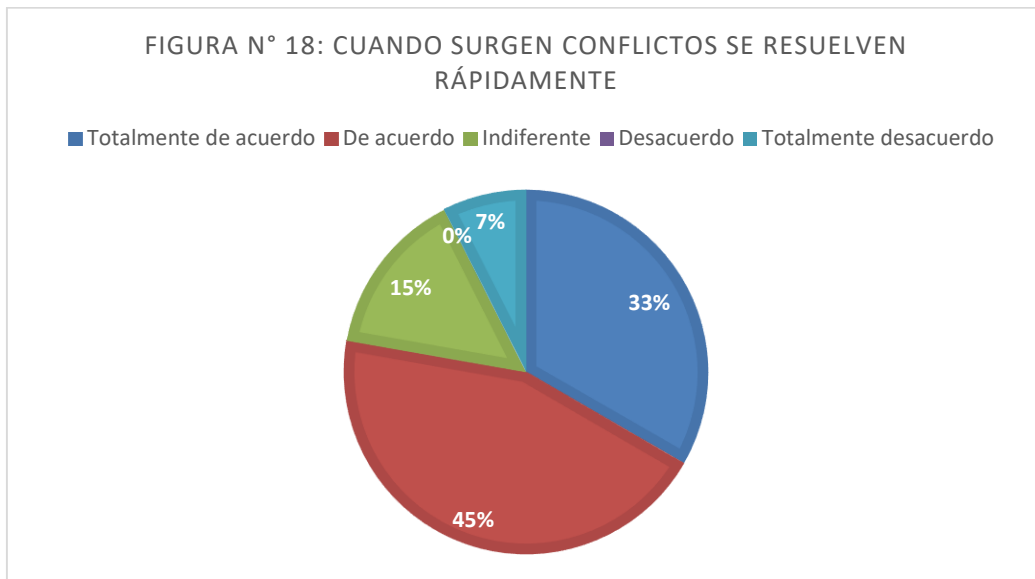


Figura N° 18: Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

Asimismo, el 92% de los trabajadores (25) estuvo de acuerdo respecto a que existe una buena interacción en el equipo de trabajo, a diferencia de un 4% (1) que se mostró indiferente y otro 4% (1) que estuvo en desacuerdo. Esto, para Gan, F. & Triginé, J. (2002), significa que los trabajadores están satisfechos en cuanto laboran junto a su equipo de trabajo; lo cual es un indicador fundamental para que ellos se sientan a cómodos mientras realizan sus actividades diarias. Por otra parte, tenemos a un 4% de los trabajadores (1) que se mostró indiferente y a otro 4% (1) que estuvo en desacuerdo. (Figura N°19)

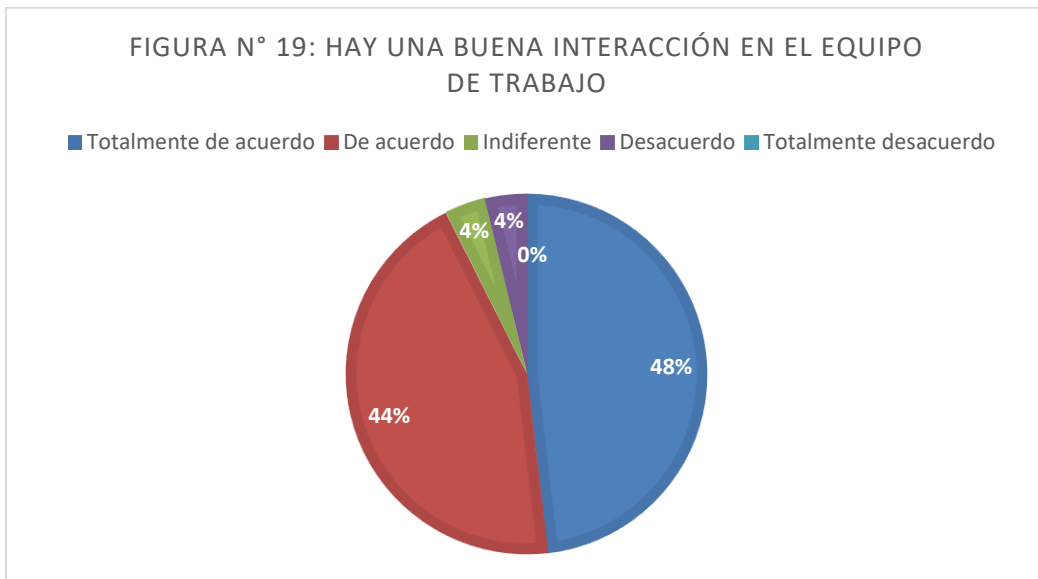


Figura N° 19: Hay una buena interacción en el equipo de trabajo
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

De acuerdo con la Figura N°20, 85% de los trabajadores (23) estuvo de acuerdo en que se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral; lo cual, según Chiang, M.; Rodrigo, J. & Núñez, A. (2010), es importante para que haya un buen clima laboral, mediante el cual pueden entablar conversaciones con sus jefes y entrar en mayor confianza. De esa manera, los trabajadores pueden hacer consultas con mayor seguridad; lo que es bueno para la empresa debido a su carácter reactivo. Además, el 15% restante (4), fue indiferente.

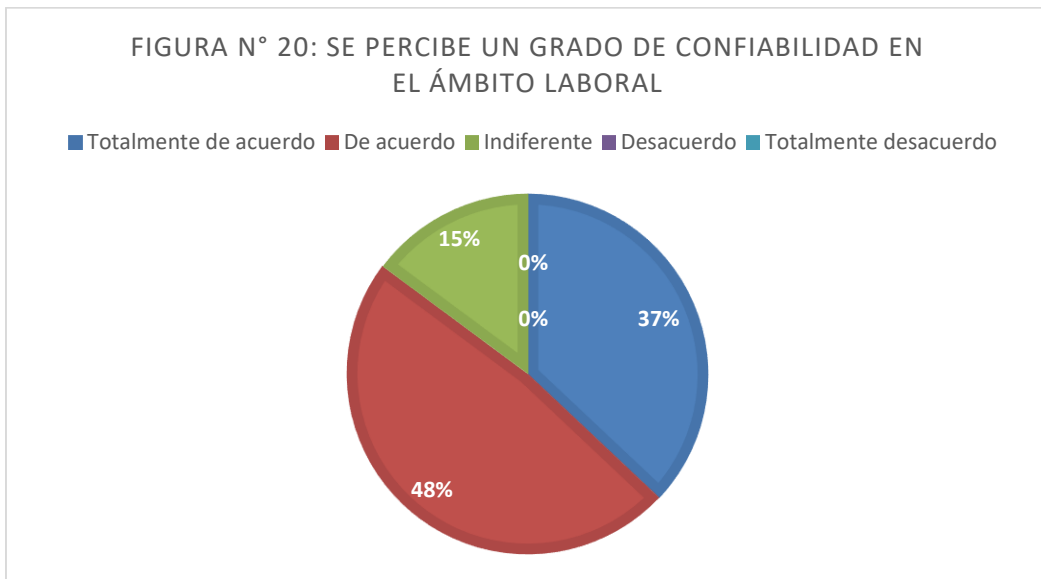


Figura N° 20: Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

De acuerdo con la Figura N°21, el 89% de los trabajadores (24) estuvieron de acuerdo en que hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos; lo que favorece, según Borda, M. (2016), a que las personas puedan aportar lo mejor de sí mismos al sentirse parte de un grupo. Asimismo, esto indica, según Fernández, M. (2015), que los jefes saben cómo dirigirse a los empleados sin que estos se sientan menospreciados y evita que se produzcan y expandan los rumores. Por otro lado, existe un 11% de los trabajadores (3) que se mostró indiferente a ello.

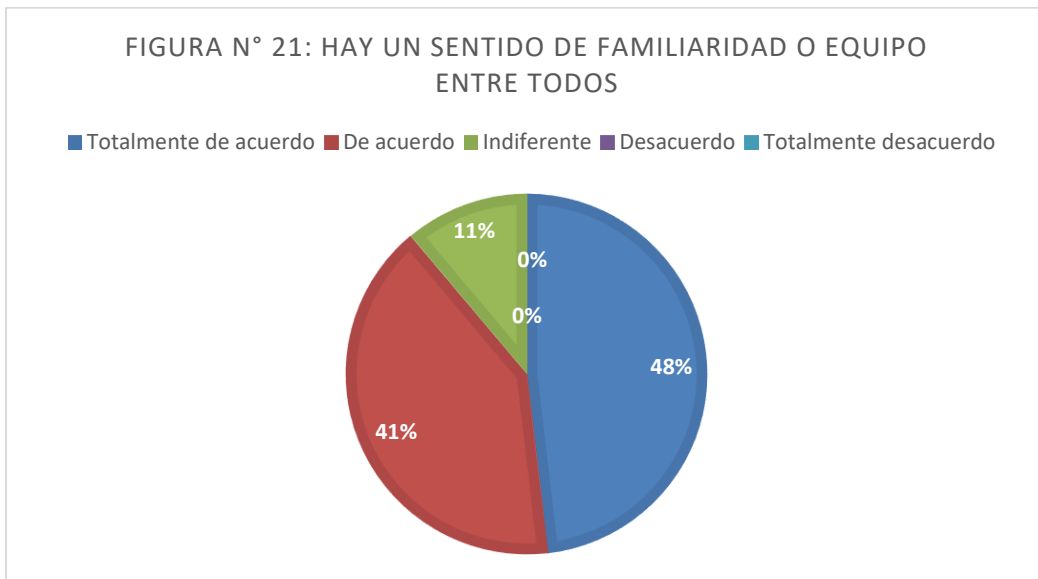


Figura N° 21: Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

De la misma manera, el 85% de los trabajadores (23) refirieron a que no tienen problemas en pedir ayuda a un compañero. Según Sans, M. & Gonzáles, M. (2005), indica que la relación de confianza formada entre trabajadores forma parte de una identidad empresarial positiva. Del resto de los trabajadores, un 4% (1) fue indiferente a ello y un 11% (3) estuvo en desacuerdo con ello.

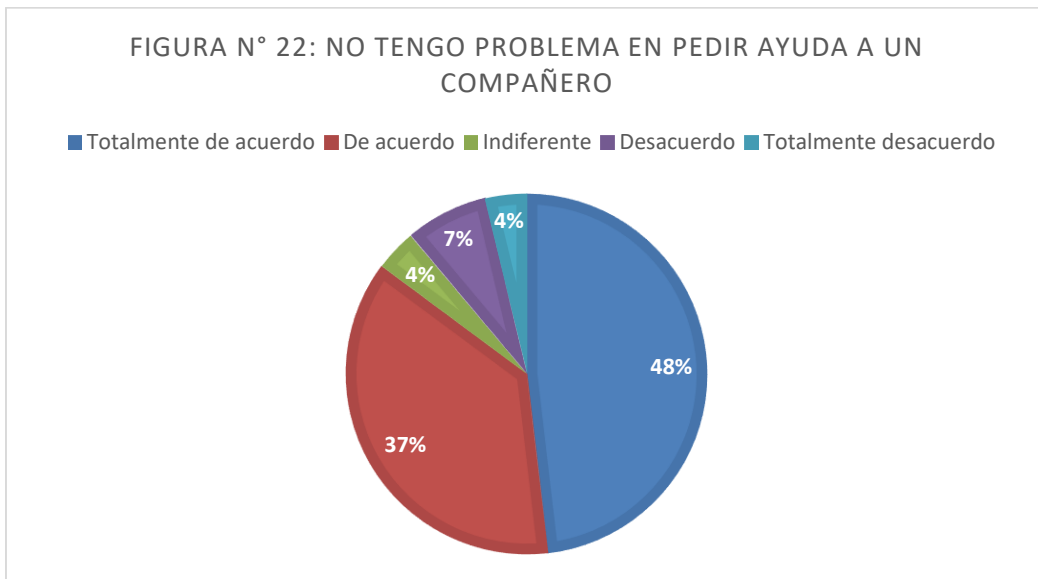


Figura N° 22: No tengo problema en pedir ayuda a un compañero
 Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
 Fecha: 2017

Finalmente, de acuerdo con la Figura N°23, el 92% de los trabajadores (25) afirmaron apoyan a sus compañeros cuando necesitan ayuda. Según Chiang, M.; Rodrigo, J. & Núñez, A. (2010), la interacción en el ámbito laboral es un aspecto muy importante en el clima laboral. Además, el hecho de que una gran mayoría apoya a sus compañeros los identifica como una comunidad en busca del cumplimiento de sus objetivos laborales. Por otro lado, el 8% restante (2), se mostraron en desacuerdo; sin embargo, esto puede darse debido a que todos conocen cuáles son sus labores y las realizan con mucha fluidez.

FIGURA N° 23: APOYO A MIS COMPAÑEROS CUANDO NECESITAN AYUDA

■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Indiferente ■ Desacuerdo ■ Totalmente desacuerdo

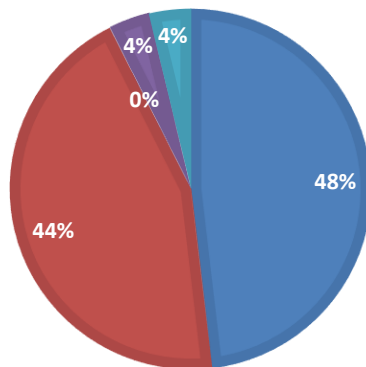


Figura N° 23: Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda
Fuente: DISMARCINCO S.R.L.
Fecha: 2017

CONCLUSIONES

- I. De acuerdo con los instrumentos utilizados, el flujo de información de la empresa DISMARCINCO S.R.L. es descendente. Esto se debe a que son los jefes quienes, desde un inicio, se dirigen a sus trabajadores durante el momento de su inducción, donde se dan las instrucciones de trabajo, los procedimientos a seguir, los reglamentos, las políticas, entre otros. Asimismo, aunque los trabajadores brinden iniciativas, siempre son los gerentes quienes toman las decisiones finales y las terminan dando a conocer a los trabajadores; además de comunicar los logros que van alcanzando. Por otro lado, en palabras del gerente, ellos se comunican de manera descendente y, solo en casos que se requiera, la gerencia actúa directamente para manejar alguna situación que se genera; ya sea prevista o no.

- II. Según los instrumentos utilizados, la red de comunicación de la empresa es formal de vías múltiples. Esto se debe a que todas las áreas de la organización están adecuadamente informadas y comunicadas para realizar adecuadamente sus funciones. No es una sola área la que acapara toda la información y la termina transmitiendo a las demás; sino que todas ellas y Backus brindan información a la gerencia. Esta información se almacena en su base de datos, así como los reportes que le envían las áreas de la empresa a la gerencia al finalizar el día de trabajo. De esa manera, en caso sea necesario, la gerencia puede sacar esa información para enviársela a Backus en caso lo requieran o sino para que ellos la utilicen con la finalidad de capacitar a sus trabajadores y mejoren su rendimiento y respuesta ante situaciones previstas o no. Por ejemplo, la promoción 3x10, la cual Backus comparte con la gerencia y el área de ventas; y son ellos quienes se encargan de comunicar a las áreas de almacén y administración para que sepan cómo cuadrar las ventas de los productos.

III. De acuerdo con los instrumentos utilizados, en la empresa se emplean variadas herramientas de comunicación, sin embargo, al que se encuentra en primera instancia es el diálogo directo debido a que está presente en todas las áreas de la empresa y se produce desde el primer encuentro con los trabajadores. Esta siempre se mantiene amigable pero siempre guardando el respeto, especialmente cuando se interactúa con los jefes, ya sean inmediatos o de última instancia; sin embargo, entre trabajadores este es más coloquial. De la misma forma, hay otros medios que son utilizados, entre los que se encuentran los correos electrónicos y las llamadas telefónicas; así como métodos poco convencionales como WhatsApp, a través del cual los trabajadores pueden realizar preguntas sobre sus labores y estas serán respondidas.

IV. Según los instrumentos utilizados, la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L. es altamente efectiva debido a que los gerentes han logrado desarrollar un método de comunicación a puertas abiertas basado en el respeto y la retroalimentación. Esto es el resultado de que los gerentes no solo les comunican a los trabajadores qué es lo que esperan de ellos, sino también escuchan lo que ellos esperan de la empresa. Por lo tanto, se genera un ambiente proactivo y de confianza, lo que se traduce en que los trabajadores, en un 85% (23) a 92%, (25), sienta que se desarrolla en un ambiente con un sentido de familiaridad; el cual permitirá que ellos desarrollen las habilidades que requieren sus labores y logren cumplir sus metas.

RECOMENDACIONES

- I. En cuanto al flujo de información descendente con los trabajadores durante el momento de inducción, se recomienda poner un poco más de énfasis en la filosofía empresarial, sin descuidar los reglamentos y políticas de la labor que realizan los trabajadores. Eso debido a que, según las encuestas, el 15% del total de los empleados no conoce ni la misión ni visión de la empresa. De la misma forma, hacerlos con el desarrollo de las funciones de los trabajadores debido a que, un 11% de ellos, están en desacuerdo en ese punto.

- II. Acorde con la efectividad de la comunicación, se recomienda que, en el caso de que los jefes de área se comuniquen con sus trabajadores de una manera más fluida. Así, escuchar de manera más activa escuchar sus sugerencias y los posible problemas o trabas que se puedan presentar durante la jornada de trabajo. Eso, con la finalidad de que los trabajadores, especialmente los nuevos, entren en mayor confianza y se sientan más cómodos; dado a que, según las encuestas, el 15% de los trabajadores no percibió un trato equitativo respecto a sus demás compañeros. Asimismo, el brindar respuestas acordes a esas dificultades para evita mayores confusiones porque, un 11% del total de los trabajadores mencionó no recibir respuestas razonables al momento de hacer una pregunta.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2015) El proceso de la entrevista: conceptos y modelos. México DF: editorial Limusa S.A.
- Adler, R. & Marquardt, J. (2005) Comunicación organizacional: Principios y prácticas para negocios y profesiones. VIII Edición. México DF: Editorial Mc Graw Hill.
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas AEDIPE (2011) Comunicación Interna en la Empresa: Claves y Desafíos. Valencia: Editorial Wolters Kluwer.
- Balarezo, B. (2014) La comunicación organizacional interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Barrera, O. & Casanova, R. (2015) Logística y Comunicación en un Taller de Vehículos. II Edición. España: Paraninfo.
- Berceruelo, B. (2011) Comunicación interna en la empresa: Claves y Desafíos. España: Editorial AEDIPE (Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas).
- Borda, M. (2016) Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: Editorial de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Brandolini, A.; Gonzáles, M. & Hopkins, N. (2009) Comunicación Interna. Bueno Aires: Editorial DIRCOM.
- Caprotti, P. (1998) Capacitación y desarrollo. Reporte C&D, N° 13, p. 5-7. Terragona.
- Carretón, C. (2007) Las relaciones públicas en la comunicación interna de la Banca Española. España: Editorial Netbiblo S.L.
- Cervera, A. (2008) Comunicación total. IV Edición. Madrid: Editorial ESIC.
- Ceordillo Alcántara, E. (2015) Elaboración de una propuesta para mejorar la comunicación organizacional en la empresa de transportes Expreso del norte SRL en la ciudad de Chiclayo (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

- Chicavenato, I. (2009) Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México DF: Editorial McGraw-Hill.
- Chiang, M.; Rodrigo, J. & Núñez, A. (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Editorial de la Universidad Pontificia de Comillas.
- Cifuentes, R. (2014) Diseño de proyectos de investigación cualitativa. Buenos Aires: Centro de publicaciones educativas y material didáctico.
- Collado, C. (2005) Comunicación en las organizaciones. II Edición. México DF: Editorial Trillas.
- Costumero Gil, I. (2007) Relaciones en el Entorno de Trabajo. España: Paraninfo.
- Crespo, I.; Nicolini, E. & Parodi, J. (2015) La Comunicación Interna en la Administración Pública Española: Claves para innovar. España: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Délano, B. (1990) Las Relaciones Públicas en Chile: Fundamentos prácticos y teóricos. Chile: Editorial Universitaria.
- Díaz, Y. (2001) Diagnóstico Organizacional de las Comunicaciones. Tesis Digitales UNMSM. 2001. [En línea] http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF
- Elías, J. & Mascaray, J. (2005) Más allá de la Comunicación Interna; La Intracomunicación: Diez estrategias para la implantación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados. Barcelona: Editorial Gestión 2000.
- Escuza Doig, J. (2014) Análisis de la comunicación interna en la empresa Procesadora Perú SAC (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Fernández, M. (2015) Comunicación efectiva y trabajo en equipo. España: Ediciones Parainfo S.A.
- Formanchuck, A. (2010) Comunicación interna 2.0: un desafío cultural. Buenos Aires: Editorial Formanchuk & Asociados.

- Francés, A. (2001). Estrategia para empresas de América Latina. Madrid: IESA
- Gan, F. & Triginé, J. (2012) Clima Laboral. Madrid: Editorial Díaz de Santos
- García, J. (1998) La comunicación interna. Madrid: Editorial Díaz de Santo SA.
- Ind, N. (1992) Estrategias para desarrollar programas de identidad eficaces. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Lacasa, A. (2004) Gestión de la Comunicación Empresarial. España: Editorial Gestión 2000.
- Losada, J. (2004) Gestión de la comunicación en las organizaciones: comunicación interna, corporativa y de marketing. Barcelona: Editorial Ariel.
- Meza, J. (2016) Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa. Volumen 2: Elaboración de manuales. México. Editorial Digital.
- Prieto, D. (1988). El autodiagnóstico comunitario e institucional. Argentina. Editorial Humanitas.
- Ramos, M.; Garrido, M. & Rodríguez, J. (2009) Publicidad y Comunicación corporativa en la era digital. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Sans, M. & Gonzáles, M. (2005) Identidad Corporativa: Claves de la comunicación empresarial. Madrid: Editorial ESIC.
- Tessi, M. (2011) Comunicación interna en la práctica: siete premisas para la comunicación en el trabajo. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Villafañe, J. (2007) La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica: informe anual 2007. Madrid: Editorial Pearson Education.

ANEXOS

Entrevista completa hecha al gerente de la empresa DISMARCINCO S.R.L.

Entrevista al gerente de la empresa DISMARCINCO S.R.L., Marlon Vásquez Rojas.	
Pregunta	Respuesta
De la empresa:	
Describa a qué se dedica la empresa	“Nosotros nos encontramos en el sector de bebidas y alimentos. La empresa se dedica a distribuir productos de Backus. Nosotros distribuimos directamente a los detallistas como a los mayoristas para que trasladen los productos al consumidor final.
¿Cuál es la misión y visión de la empresa?	“La misión de la empresa es servir tanto al cliente interno como al cliente externo de la mejor manera que nos sea posible; como un amigo escogido para servir, el cual es nuestro slogan. De ello también deriva nuestra visión, la cual es ser el mejor distribuidor de Backus a nivel nacional.”
¿Cuántas personas laboran en la empresa?	“En total, el Grupo DISMAR está conformado por 50 personas. Son 30 personas quienes laboran en la sucursal Bagua Grande y 20 en la sucursal Chachapoyas.”

<p>¿Cuáles son las áreas que tiene la empresa?</p>	<p>“Las áreas de la empresa comienzan por oficina, quienes se encargan de mantener el flujo de información constante en la empresa. Esta está conformada por asistentes administrativos, contadores y cajeros; la persona encargada de esta área es el supervisor de operaciones, quien se encarga de hacer y recepcionar los pedidos los que posteriormente pasarás a la fuerza de venta; área a cargo del supervisor de ventas. Además, tenemos el área de apoyo de almacén, el cual está constituido por guardianía (1 guardián), clasificadores, quienes se encargan de mantener la uniformidad de envases y productos, el montacarguista, y la limpieza. Aparte hay un área externa, la cual es de Backus, la cual se encarga, en su mayoría, de las capacitaciones, ideas e información. Aunque esto sea ya el área de oficina, trabajamos horizontalmente con ellos.”</p>
<p>¿Cuán seguido capacita a su personal?</p>	<p>“Las capacitaciones en cuanto a fuerza de venta o área de ventas se les capacita diario o inter diario en temas puntuales. Sin embargo, las</p>

	<p>capacitaciones en cuanto cognitivas, se hacen quincenalmente al igual que al área de reparto, quienes lo hacen junto con los de seguridad debido a que son temas parecidos. Los de oficina, por su lado, se hacen mensualmente. Vale decir que las capacitaciones que se realizan son tanto a nombre de DISMAR como en nombre de Backus, puesto que ellos nos envían a personas responsables a cargo de hacerlas.”</p>
<p>¿Cómo motiva a sus trabajadores?</p>	<p>“La motivación la tratamos de cubrir desde un inicio con un sueldo por encima del promedio del mercado, incentivos como colaborador del mes, premios, almuerzos, cenas de confraternidad, entre otros. También cuentan con la posibilidad de obtener ascensos. Asimismo, se cuenta con comisiones en el área de ventas.”</p>
<p>De los trabajadores:</p>	
<p>¿Conocen a sus jefes? ¿se conocen entre ellos?</p>	<p>“Sí conocen a sus jefes. En este caso los jefes inmediatos son los supervisores y los jefes de última instancia son los gerentes; quienes trabajamos en conjunto para elaborar estrategias y métodos sobre cómo hacer funcionar la</p>

	<p>empresa a nivel operativo, comercial y técnico.”</p>
<p>¿Conoce sus funciones y responsabilidades dentro de los departamentos en los cuales labora?</p>	<p>“Los colaboradores sí tienen claro que es lo que tienen que hacer puesto que se les explica en el momento de su inducción; así como cuando se les entrega su manual de funciones.”</p>
<p>¿Conocen la historia de la empresa?</p>	<p>“Los trabajadores que cumplen el año son quienes conocen la historia de la empresa a diferencia de los auxiliares, quienes son nuevos y muy rotativos no suelen conocerlo; sin embargo, si se les explica quiénes somos, a qué nos orientamos y qué esperamos de ellos.</p>
<p>¿Tienen conocimiento de la reglamentación y las políticas de la empresa?</p>	<p>“Conocer el reglamento es lo más básico que se puede esperar de los colaboradores; sin embargo, nosotros trabajamos más los temas de actitud y disciplina porque los conocimientos o habilidades acorde a reglamentos los vas a reforzar en las capacitaciones. Pero siempre debes llegar con un mínimo de conocimientos sobre qué es lo que tienes que hacer tanto dentro como fuera de la empresa.”</p>

<p>¿Organizan actividades sociales fuera del horario de trabajo? ¿Con qué frecuencia?</p>	<p>“Si se hacen actividades fuera del horario de trabajo una vez por semana hacemos campeonatos de fulbito entre las áreas de venta, reparto y almacén mientras que los de oficina les hace barra. Sin embargo, ahora estamos haciendo más actividades por el bien de la comunidad.”</p>
<p>De la comunicación interna:</p>	
<p>¿Cuáles son los medios de comunicación con los que cuenta la empresa?</p>	<p>“En primera instancia es el diálogo directo, el cual se hace a todo nivel. Sin embargo, cuando se trata de flujo de información tanto de oficina, como de Backus y gerencia, se hace más que todo por correo porque se trata de mantener un contacto entre todos. Además, utilizamos medio modernos como son los sistemas de información gerencial y, actualmente, tenemos grupos de WhatsApp, lo cual nos permite ver cómo se encuentran las áreas en la realización de sus diferentes labores; de esa manera, nosotros podemos ir guiándolos para que logren cumplir sus meta o cuotas al final del día.”</p>
<p>¿Cuáles son los que más utiliza? ¿Por qué?</p>	<p>“No hay un medio de comunicación que más se utilice debido a que es diferente encada área, por ejemplo,</p>

	<p>en oficina, supervisión y gerencia, son correos; mientras que ventas y reparto es más telefónico o por internet. Pero en todos los niveles se mantiene el diálogo.”</p>
<p>¿Mantiene contacto personal con cada empleado?</p>	<p>“Sí. Se trata no solo de imponer lo que se espera de ellos, sino también de escuchar qué es lo que ellos esperan de la organización. Por lo tanto, se trata de mantener una comunicación de ‘a puertas abiertas’ pero no al cien por ciento; puesto que existe la mala costumbre de que la información fluya por todos lados y no se entienda a lo que se quiera llegar ni se logren los resultados. Por eso nosotros nos manejamos con rangos debido al ambiente reactivo que hay en la zona, sin embargo, si fuera más proactivo, se manejaría mucho mejor la información.”</p>
<p>¿Ustedes como gerencia controlan toda la información acerca de la empresa y la transmiten a las otras áreas de la empresa?</p>	<p>“De hecho es al revés, los de abajo nos envían información a los de arriba. Nosotros tenemos un sistema único con Backus puesto que esta envía información específica a las áreas de la empresa, las cuales envían la información a la Gerencia y nosotros nos encargamos de</p>

	<p>ingresar esos datos a la base de datos. Información que necesiten las áreas va a ellos y lo que solo necesita saber gerencia se lo dirigen solo a ellos. Luego, si la empresa o Backus requerimos de información, sacamos la información en forma de reportes. Así, por ejemplo, Backus nos informa sobre promociones como el 3x10, información que brinda a la Gerencia y al área de ventas y nosotros nos encargamos de que las áreas de Almacén y Administración sepan el modo de cuadrar.”</p>
<p>¿Se comunican entre sí las área de la empresa?</p>	<p>“Sí, porque hay datos que debemos comunicar, ya sea de manera directa o a través de WhatsApp. Por ejemplo, el almacenero indica cuántos productos hay en stock, cuántos por vender, entre otros.; los vendedores ya saben qué vender y qué no y, de acuerdo a ello, el almacenero coloca un letrero que indica qué despachar y que no. Así, los de reparto cargan las cajas y el área de ventas se encarga de decir cuánto se ha vendido al final del día. Luego, el supervisor de reparto se encarga de armar la tripulación para</p>

	<p>que el día de mañana los carros ya cargados salgan directamente al mercado. Finalmente, toda esa información es digitalizada para que todos dispongan de ella cuando la necesiten. De esa manera pueden saber cuántos productos en stock hay, cuánto se ha repartido, cuánto rechazos hubo, entre otros.”</p>
<p>¿Cuáles medios utilizan sus trabajadores para comunicarse con ustedes?</p>	<p>“Correo, WhatsApp y llamadas. Los colaboradores de oficina especialmente por correo de modo obligatorio; pero fuera de eso nos comunicamos abiertamente.”</p>
<p>¿Cómo se comunican con sus trabajadores?</p>	<p>“Nosotros nos comunicamos con nuestros trabajadores de manera descendente, pero, si son problemas bien puntuales y hacen caso omiso a los supervisores la gerencia forma parte de la discusión. Principalmente son los supervisores quienes comunican lo que la empresa espera: resultados, objetivos, comunicados, entre otros.”</p>
<p>¿Los trabajadores brindan ideas o iniciativas para mejorar los procesos?</p>	<p>“Sí, brindan ideas abiertamente las cuales comunican directamente conmigo. Les pregunto y vemos las posibilidades de mejora de modo abierto.”</p>

<p>¿Qué tan grande es la existencia del rumor en la empresa? ¿Cómo lo contrarresta?</p>	<p>“Rumores, hay en toda empresa, pero, mediante el sistema que nosotros manejamos sobre la base de la disciplina, información; además de un buen importe económico a sus esfuerzos, los rumores se desvanecen. Los trabajadores se sienten identificados con la organización. Puede ser que hagan un grupo en los medios, pero de ahí no pasa.”</p>
---	--

Fuente: Gerente de DISMARCINCO S.R.L., Marlon Vásquez Rojas

Fecha: 17 de agosto de 2017

Encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa DISMARCINCO S.R.L.

Segundo

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFE

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.
1 2 3 4 5
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.
1 2 3 4 5
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.
1 2 3 4 5
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.
1 2 3 4 5
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.
1 2 3 4 5
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.
1 2 3 4 5

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.
 1 2 3 4 5
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.
 1 2 3 4 5
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.
 1 2 3 4 5
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.
 1 2 3 4 5
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.
 1 2 3 4 5
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.
 1 2 3 4 5
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.
 1 2 3 4 5
- 14- Los mensajes que recibo son claros.
 1 2 3 4 5
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.
 1 2 3 4 5
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.
 1 2 3 4 5

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
-------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totamente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totamente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFEES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos. 1 2 3 4 5
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos. 1 2 3 4 5
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos. 1 2 3 4 5
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía. 1 2 3 4 5
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo. 1 2 3 4 5
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles. 1 2 3 4 5

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso. 1 2 3 4 5
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes. 1 2 3 4 5
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo. 1 2 3 4 5
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones. 1 2 3 4 5
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta. 1 2 3 4 5
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores. 1 2 3 4 5
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa. 1 2 3 4 5
- 14- Los mensajes que recibo son claros. 1 2 3 4 5
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas. 1 2 3 4 5
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente. 1 2 3 4 5

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

14- Los mensajes que recibo son claros.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

(5)

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

14- Los mensajes que recibo son claros.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2	3	4	5					

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

14- Los mensajes que recibo son claros.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	--------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	--------------	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
---	---	--------------	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
---	---	--------------	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
---	---	--------------	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el Cuadro.

1	Totamente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totamente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	2	3	4	5
				X

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	3	4	5
			X	

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	3	4	5
			X	

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	2	3	4	5
		X		

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
		X		

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	2	3	4	5
				X

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	2	3	4	5
				X

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	3	4	5
			X	

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	4	5
		X		

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	4	5
	X			

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	2	3	4	5
		X		

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	3	4	5
		X		

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	3	4	5
			X	

14- Los mensajes que recibo son claros.

1	2	3	4	5
			X	

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	2	3	4	5
		X		

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	3	4	5
				X

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	--------------	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	--------------	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
---	---	--------------	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
---	---	--------------	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
---	---	---	--------------	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
---	---	---	--------------	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	--------------

Muchas Gracias!

ENCUESTA

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	5

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1 2 3 4 5

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1 2 3 4 5

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1 2 3 4 5

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1 2 3 4 5

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1 2 3 4 5

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1 2 3 4 5

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1 2 3 4 5

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1 2 3 4 5

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1 2 3 4 5

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1 2 3 4 5

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1 2 3 4 5

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1 2 3 4 5

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1 2 3 4 5

14- Los mensajes que recibo son claros.

1 2 3 4 5

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1 2 3 4 5

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1 2 3 4 5

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Vicente Guerrero Fernandez

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFEES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

X					
---	--	--	--	--	--
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

--	--	--	--	--	--
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

--	--	--	--	--	--
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

--	--	--	--	--	--
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

--	--	--	--	--	--
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

--	--	--	--	--	--

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

--	--	--	--	--	--
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

--	--	--	--	--	--
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de dialogo.

--	--	--	--	--	--
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

--	--	--	--	--	--
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

--	--	--	--	--	--
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

--	--	--	--	--	--
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

--	--	--	--	--	--
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

--	--	--	--	--	--
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

--	--	--	--	--	--
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

--	--	--	--	--	--

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

JORGE LOIS PEREZ ESPARRAGA

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los items mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFE

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

EUGEN DIAZ GUEVARA

REPARTO

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los items mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFEES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos. 1 2 3 4 5
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos. 1 2 3 4 5
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos. 1 2 3 4 5
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía. 1 2 3 4 5
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo. 1 2 3 4 5
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles. 1 2 3 4 5

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso. 1 2 3 4 5
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes. 1 2 3 4 5
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo. 1 2 3 4 5
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones. 1 2 3 4 5
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta. 1 2 3 4 5
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores. 1 2 3 4 5
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa. 1 2 3 4 5
- 14- Los mensajes que recibo son claros. 1 2 3 4 5
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas. 1 2 3 4 5
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente. 1 2 3 4 5

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

Moises Estela Regalado

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFE

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14- Los mensajes que recibo son claros.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	2	3	4	5
				X

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	3	4	5
			X	

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	3	4	5
				X

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	2	3	4	5
		X		

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
		X		

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	2	3	4	5
				X

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	2	3	4	5
	X			

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	3	4	5
				X

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	4	5
				X

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	4	5
		X		

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	2	3	4	5
				X

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	3	4	5
			X	

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	3	4	5
			X	

14- Los mensajes que recibo son claros.

1	2	3	4	5
			X	

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	2	3	4	5
		X		

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	3	4	5
				X

(14)

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4 <i>X</i>	5
---	---	---	------------	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3 <i>X</i>	4	5
---	---	------------	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3 <i>X</i>	4	5
---	---	------------	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3 <i>X</i>	4	5
---	---	------------	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4 <i>X</i>	5
---	---	---	------------	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4 <i>X</i>	5
---	---	---	------------	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4 <i>X</i>	5
---	---	---	------------	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totamente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totamente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFE

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	---------------------------------------	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	---------------------------------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	---------------------------------------	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1 <input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---------------------------------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1 <input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---------------------------------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1 <input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---------------------------------------	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1 <input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---------------------------------------	---	---	---	---

Muchas Gracias!

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

Muchas Gracias!

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1		3	4	5
	X			
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1		3	4	5
	X			
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1		3	4	5
	X			
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1		3	4	5
	X			
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1		3	4	5
	X			
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

	2	3	4	5
	X			

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1		3	4	5
	X			
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1		3	4	5
	X			
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

	2	3	4	5
	X			
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1		3	4	5
	X			
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1		3	4	5
	X			
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1		3	4	5
	X			
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1		3	4	5
	X			
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

	2	3	4	5
	X			
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1		3	4	5
	X			
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1		3	4	5
	X			

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
---	---	-------------------------------------	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

Muchas Gracias!

b)

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
---	---	---	-------------------------------------	---

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
---	---	---	-------------------------------------	---

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
---	---	-------------------------------------	---	---

14- Los mensajes que recibo son claros.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
---	---	-------------------------------------	---	---

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
---	---	---	-------------------------------------	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

Muchas Gracias!

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	3	4	5	

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	3	4	5	

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	3	4	5	

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	3	4	5	

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	3	4	5	

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	3	4	5	

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	3	4	5	

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			



- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	3	4	5
		<input checked="" type="checkbox"/>		

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	-------------------------------------

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	-------------------------------------

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el Cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFEES

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	2	3	4	5
<input checked="" type="checkbox"/>				

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	2	3	4	5
			<input checked="" type="checkbox"/>	

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	4	5
				<input checked="" type="checkbox"/>

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	2	3	4	5
			<input checked="" type="checkbox"/>	

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	3	4	5
			<input checked="" type="checkbox"/>	

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	3	4	5
			<input checked="" type="checkbox"/>	

14- Los mensajes que recibo son claros.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	2	3	4	5
			<input checked="" type="checkbox"/>	

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	3	4	5
	<input checked="" type="checkbox"/>			

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muchas Gracias!



ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	--------------

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	2	3	4	5
---	--------------	---	---	---

Muchas Gracias!

(2)

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totamente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totamente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFES

- 1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	---	-------------------------------------	---	---	---
- 3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	---	-------------------------------------	---	---	---
- 4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

- 7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	---	-------------------------------------	---	---	---
- 9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
---	---	-------------------------------------	---	---	---
- 13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 14- Los mensajes que recibo son claros.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---
- 16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
---	-------------------------------------	---	---	---	---

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1		2	X	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Muchas Gracias!

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---


LENN DONZALES DÍAZ
DNI 33678273

Muchas Gracias!

Encuesta

Esta encuesta tiene como finalidad conocer como se encuentra y como realiza la comunicación interna de la empresa. Las respuestas deben ir acorde con los ítems mostrados en el cuadro.

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Instrucciones: Marque con una X o encierre en un círculo la respuesta que más se acerca a su percepción sobre la comunicación interna de su empresa.

CON LOS JEFE

1- Estoy informado sobre las normas a cumplir en los procesos.

1	2	3	4	5
X				

2- Brindo ideas o iniciativas para mejorar los procesos.

1	2	3	4	5
	X			

3- Ayudo a mi jefe a superar los obstáculos.

1	2	3	4	5
	X			

4- Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.

1	2	3	4	5
	X			

5- Recibo instrucciones claras y adecuadas para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
	X			

6- Constantemente me comunican el desarrollo de mis funciones, tareas o roles.

1	2	3	4	5
	X			

7- Me informan sobre las normas, políticas y reglamentos con el propósito de orientarnos en cada proceso.

1	2	3	4	5
X				

8- Comprendo la información enviada por mis jefes.

1	2	3	4	5
	X			

9- Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo.

1	2	3	4	5
	X			

10- Me designan un momento para atender mis preocupaciones.

1	2	3	4	5
	X			

11- Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.

1	2	3	4	5
	X			

12- Se percibe equidad en el trato de los trabajadores.

1	2	3	4	5
	X			

13- Comunican con anticipación los cambios que se dan en la empresa.

1	2	3	4	5
X				

14- Los mensajes que recibo son claros.

1	2	3	4	5
X				

15- Las coordinaciones de la empresa son adecuadas.

1	2	3	4	5
X				

16- Cuando surgen conflictos se resuelven rápidamente.

1	2	3	4	5
	X			

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

1	X	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

✓ Michel Pérez Idelso
Cédula 46467607

Muchas Gracias!

ENTRE TRABAJADORES

17- Conocemos la misión y visión de la empresa.

X	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18- Hay una buena interacción en el equipo de trabajo.

1	X	3	4	5
---	---	---	---	---

19- Se percibe un grado de confiabilidad en el ámbito laboral.

1	X	3	4	5
---	---	---	---	---

20- Hay un sentido de familiaridad o equipo entre todos.

X	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21- Compartimos información entre compañeros para lograr objetivos.

X	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22- No tengo problema en pedir ayuda a un compañero.

1	X	3	4	5
---	---	---	---	---

23- Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda.

X	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Hernando DIAZ CHAVARRIA

70084589

Muchas Gracias!

Hernando