



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO EN LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE HUALMAY DE
HUAURA: 2019”**

**PRESENTADO POR:
AMADOR AVILA PEREZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:
MG. MARGOT CECILIA, CORILLA CONDOR**

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres que son mi mayor motivación que día a día brindan el apoyo emocional que necesito, que son ejemplos en vida laboral y profesional. Por ultima y no menos importante mi amiga, novia y cómplice Andrea que con su apoyo incondicional a significo mucho en esta etapa.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo incondicional, guiarme y aconsejarme en este proyecto. Y a mí asesor por el soporte profesional y guiarme en la elaboración de este proyecto de investigación.

.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, por tener un staff de profesores altamente capacitados y comprometidos con sus alumnos. Inculcando conocimiento, valores y principios, que lo rigen.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE CUADROS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Delimitación de la investigación	03
1.2.1. Delimitación espacial	03
1.2.2. Delimitación social	04
1.2.3. Delimitación temporal	04
1.2.4. Delimitación conceptual	04
1.3. Problema de investigación	04
1.3.1. Problema principal	04
1.3.2. Problemas secundarios	05
1.4. Objetivos de la Investigación	05
1.4.1. Objetivo general	05
1.4.2. Objetivos específicos	05
1.5. Hipótesis y variables de la investigación	06
1.5.1. Hipótesis general	06
1.5.2. Hipótesis secundarias	06
1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional)	07
1.6. Metodología de la investigación	10
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación	10
a) Tipo de investigación	10
b) Nivel de investigación	10
1.6.2. Método y diseño de la investigación	11

a) Método de investigación	11
b) Diseño de investigación	11
1.6.3. Población y muestra de la investigación	12
a) Población	12
b) Muestra	12
1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
a) Técnica	13
b) Instrumentos	14
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	16
a) Justificación	16
b) Importancia	17
c) Limitaciones	17

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Definición de términos básicos	47
2.4. Bases históricas	48
2.5. Base legal	49

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y gráficos	53
3.2. Discusión de resultados	74

CONCLUSIONES

78

RECOMENDACIONES

80

FUENTES DE INFORMACIÓN

82

ANEXOS

- A. Matriz de consistencia
- B. Cuestionario sobre comunicación interna
- C. Cuestionario sobre atención al ciudadano
- D. Formatos de validación de instrumentos para expertos

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1:	Género de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	53
Cuadro 2:	Edad de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	54
Cuadro 3:	Grado académico de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	55
Cuadro 4:	Género de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	57
Cuadro 5:	Edad de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	58
Cuadro 6:	Comunicación interna	59
Cuadro 7:	Comunicación vertical	60
Cuadro 8:	Comunicación horizontal	61
Cuadro 9:	Comunicación diagonal	62
Cuadro 10:	Reuniones de trabajo	63
Cuadro 11:	Atención al ciudadano	64
Cuadro 12:	Entorno	65
Cuadro 13:	Organización	66
Cuadro 14:	Empleados	67
Cuadro 15:	Pruebas de normalidad de la variable de comunicación interna	68
Cuadro 16:	Pruebas de normalidad de la variable de atención al ciudadano	68
Cuadro 17:	Correlación entre la comunicación interna y la atención al ciudadano	69
Cuadro 18:	Correlación entre la comunicación vertical y la atención al ciudadano	70
Cuadro 19:	Correlación entre la comunicación horizontal y la atención al ciudadano	71
Cuadro 20:	Correlación entre la comunicación diagonal y la atención al ciudadano	72
Cuadro 21:	Correlación entre las reuniones de trabajo y la atención al ciudadano	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1:	Género de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	54
Gráfico 2:	Edad de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	55
Gráfico 3:	Grado académico de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	56
Gráfico 4:	Género de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	57
Gráfico 5:	Edad de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca	58
Gráfico 6:	Comunicación interna	59
Gráfico 7:	Comunicación vertical	60
Gráfico 8:	Comunicación horizontal	61
Gráfico 9:	Comunicación diagonal	62
Gráfico 10:	Reuniones de trabajo	63
Gráfico 11:	Atención al ciudadano	64
Gráfico 12:	Entorno	65
Gráfico 13:	Organización	66
Gráfico 14:	Empleados	67

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera la comunicación interna se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. **Métodos:** La investigación es de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental. La población fue 493 personas, la cual está conformada por 48 trabajadores y 445 ciudadanos atendidos; la muestra es de 216 personas, la cual está conformada por 21 trabajadores y 195 ciudadanos atendidos. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. Se consideraron las dimensiones: comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación diagonal, reuniones de trabajo, entorno, gestión, empleados. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,835 & 0,931). **Resultados:** Respecto a la “Comunicación interna”, el 28,6% de los encuestados calificaron la comunicación interna que se maneja dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un buen nivel, en el caso del 38,1% lo calificó en un nivel regular y el 33,7% calificaron en un nivel malo. Así mismo, respecto a la “Atención al ciudadano”, el 19% de los encuestados calificaron el manejo de la atención dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un nivel alto, en el caso del 62,1% lo califico en un nivel moderado y el otro 19% calificaron en un nivel bajo. **Conclusión:** Con el estudio se determinó una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,001 < 0,05$; $r = 0,692$), por lo que se concluye que la comunicación interna se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Palabras clave: *comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación diagonal, entorno, gestión, empleados.*

ABSTRACT

Objective: To establish how internal communication relates to citizen service at the White Cross Police Station of the National Police of Peru of the Hualmay district of Huaura: 2019. **Methods:** The research is applied type, correlational level, non-experimental design. The population was 493 people, which is made up of 48 workers and 445 citizens served; The sample is 216 people, which is made up of 21 workers and 195 citizens served. The survey technique was used and as an instrument two questionnaires. The dimensions were considered: vertical communication, horizontal communication, diagonal communication, work meetings, environment, management, employees. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.835 & 0.931). **Results:** Regarding the "Internal Communication", 28.6% of the respondents rated the internal communication that is handled within the Commissariat of Cruz Blanca at a good level, in the case of 38.1% it qualified at a level regular and 33.7% qualified at a bad level. Likewise, with respect to "Citizen Attention", 19% of the respondents rated the management of care within the Commissariat of Cruz Blanca at a high level, in the case of 62.1% I rate it at a moderate level and the other 19% qualified at a low level. **Conclusion:** A moderate and very significant positive correlation was determined with the study ($p = 0.001 < 0.05$; $r = 0.692$), so it is concluded that internal communication is significantly related to citizen care at the Commissariat of Cruz White of the National Police of Peru of the district of Hualmay de Huaura: 2019.

Keywords: *vertical communication, horizontal communication, diagonal communication, environment, management, employees.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los temas de comunicación interna y atención al ciudadano son componentes que se deben tener en cuenta para una gestión del recurso humano de éxito dentro de las instituciones. Es necesario que se tenga como inicio la premisa de que las instituciones deben saber reconocer a su personal ya que éstos son su factor de competitividad y desarrollo de la institución lo que se refleja en un alto nivel del servicio público. Es necesario que se establezca un vínculo entre estas dos variables con la intención de un desarrollo y progreso positivo de la institución. Debido a la globalización la comunicación interna se ha convertido en un eje esencial para poder hacer frente a los retos que implican la atención al ciudadano, frente a esto las instituciones se ven en la necesidad de mejorar o adoptar una gestión del capital humano-innovadora donde se tenga claro la conceptualización que el recurso humano es de importancia para el desarrollo de la institución y brindar un servicio de calidad en cuanto a la atención al ciudadano.

Es por ello que tiene como objetivo establecer de que manera la comunicación interna se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

La investigación es de tipo transversal, correlacional causal y de nivel correlacional. La población fue 493 personas, la cual está conformada por 48 trabajadores y 445 ciudadanos atendidos; la muestra es de 216 personas, la cual está conformada por 21 trabajadores y 195 ciudadanos atendidos. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,835 & 0,931).

En la investigación, el capítulo I Planteamiento del Problema, contiene la descripción de la realidad problemática, delimitaciones de la investigación, el problema general y los problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, la hipótesis general y las hipótesis secundarias, las definiciones conceptuales y operacionales de la investigación, y la metodología de la investigación.

El capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones de términos básicos.

El capítulo III Presentación, análisis e interpretación de resultados, contiene el análisis de tablas y gráficos, la discusión de resultados.

La investigación cuenta con conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Comisaria de Cruz Blanca es una entidad del Estado que se encuentra al servicio de la ciudadanía; entre sus prioridades es cuidar de manera segura de los ciudadanos.

A nivel mundial, la comunicación interna se impone como herramienta de dirección en las organizaciones pues es responsable de informar, motivar y comprometer a los implicados en la estructura organizacional. Comprender la real importancia de la comunicación interna puede ser decisivo para impulsar el crecimiento de la organización. Una planificación comunicacional interna bien estructurada puede conducir al logro de esos objetivos, ocasionando de esta manera un crecimiento de la organización.

Es así que, en los países de Europa, entre ellos España, reflejan una alta inversión en la comunicación interna ya que las organizaciones que utilizan sus herramientas han aumentado de forma considerable su productividad. La principal razón está en que estos sistemas de comunicación permiten generar equipos de trabajo más interconectados, reforzando el sentimiento de pertenencia a un proyecto y haciendo que la información llegue a la persona correcta en todo momento.

En la actualidad los temas de comunicación interna y atención al ciudadano son componentes que se deben tener en cuenta para una gestión del recurso humano de éxito dentro de las instituciones. Es necesario que se tenga como

inicio la premisa de que las instituciones deben saber reconocer a su personal ya que éstos son su factor de competitividad y desarrollo de la institución lo que se refleja en un alto nivel del servicio público. Es necesario que se establezca un vínculo entre estas dos variables con la intención de un desarrollo y progreso positivo de la institución. Debido a la globalización la comunicación interna se ha convertido en un eje esencial para poder hacer frente a los retos que implican la atención al ciudadano, frente a esto las instituciones se ven en la necesidad de mejorar o adoptar una gestión del capital humano-innovadora donde se tenga claro la conceptualización que el recurso humano es de importancia para el desarrollo de la institución y brindar un servicio de calidad en cuanto a la atención al ciudadano. Se hace indispensable que las instituciones incluyan la comunicación, la identidad y la cultura a manera de los motores impulsores para una gestión de éxito, visto de esta forma la comunicación interna se convierte en el pilar y la herramienta táctica para los sistemas de establecer los vínculos de la institución con su ámbito externo.

En las últimas décadas el proceso de la comunicación interna ha venido evolucionando, las instituciones tienen claro que una óptima comunicación aporta de manera positiva a la innovación y lograr un desarrollo satisfactorio. Logrando una comunicación interna satisfactoria se puede asegurar que la manera de pensar y la conducta de los trabajadores y los usuarios de la institución tenga un cambio positivo, favoreciendo actitudes optimas, la toma de decisiones oportunas y adecuadas, facilidad para la resolución de conflictos, un positivo trabajo en equipo.

En la Comisaria de Cruz Blanca, Hualmay – Huaura se han presentado observaciones negativas con relación a la atención al ciudadano, visto que estos han manifestado que sus problemas no tienen una solución pronta; en algunos casos la información recibida no ha sido clara; también han declarado que el personal policiaco de esa comisaria brinda un trato poco amable y en ocasiones habido abuso de autoridad; en muchas oportunidades el ciudadano ha tenido inconvenientes para presentar sus denuncias por una mala información; el tiempo de espera es demasiado lo que ocasiona molestia en

el ciudadano; falta de personal en la comisaria para la atención de los problemas del ciudadano.

Con respecto a la comunicación interna en la Comisaria de Cruz Blanca, Hualmay Huaura, se ha podido evidenciar que es pobre y en casos escasa; falta de motivación del personal policiaco; falta de compromiso de los trabajadores para que se puedan cumplir los objetivos de la institución; falta de información por parte de los superiores para un adecuado desenvolvimiento de las funciones del personal; el personal trabaja de manera individual; los superiores no toman en cuenta las necesidades y requerimientos del personal; los equipos de trabajo desarrollan las funciones en distintas dirección y con diferentes intereses.

En caso los superiores de la Comisaria de Cruz Blanca, Hualmay no mejore los puntos débiles que se están evidenciando seguirá contando con personal insatisfecho que refleja su insatisfacción en una atención de bajo nivel, en donde el único perjudicado es el ciudadano que acude a dicha comisaria.

La investigación buscará que se implementen talleres de aprendizaje y desarrollo de la comunicación interna que se direccionan a los superiores y subalternos de la institución; desarrollar programas de capacitación con temas de atención al ciudadano dirigido esencialmente al personal que tiene trato directo con los ciudadanos; implementar el buzón de sugerencias en un lugar accesible a los ciudadanos; así mismo se recomienda la creación de una página web interactiva para facilitar el conocimiento de los procedimientos que son de mayor recurrencia de los ciudadanos.

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Comprende la provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.2.2. Delimitación social

La delimitación social comprende a trabajadores y ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

1.2.3. Delimitación temporal

Para el avance de la investigación se progresará en un confín de tiempo de enero a octubre del año 2019.

1.2.4. Delimitación conceptual

La delimitación es: Comunicación interna y Atención al ciudadano.

La comunicación interna es el cambio de información entre individuos, es la representación de difundir un anuncio o un mensaje.

Atención al ciudadano es la relación entre el empleado y el ciudadano que entablan una conversación orientada al ciudadano, la comunicación y al servicio de calidad satisfaciendo sus necesidades.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?

1.3.2. Problemas secundarios

- a. ¿De qué manera comunicación vertical se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?
- b. ¿De qué manera la comunicación horizontal se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?
- c. ¿De qué manera la comunicación diagonal se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?
- d. ¿De qué manera las reuniones de trabajo se relacionan con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer de que manera la comunicación interna se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer de que manera comunicación vertical se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

- b. Establecer de que manera la comunicación horizontal se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.
- c. Establecer de que manera la comunicación diagonal se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.
- d. Establecer de que manera las reuniones de trabajo se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- a. La comunicación vertical se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.
- b. La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.
- c. La comunicación diagonal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

- d. Las reuniones de trabajo se relacionan significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional)

Definición conceptual de las variables

a. Variable independiente: Comunicación interna

La comunicación interna es la comunicación es el cambio de información entre individuos, es la representación de difundir un anuncio o un mensaje (Chiavenato, 2014, p.94).

b. Variable dependiente: Atención al ciudadano

La atención al ciudadano es la relación entre el empleado y el ciudadano que entablan una conversación orientada al ciudadano, la comunicación y al servicio de calidad satisfaciendo sus necesidades. (Villa, 2014, p.136).

Definición operacional de las variables

a. Variable independiente: Comunicación interna

La comunicación es un procedimiento cuya finalidad es el intercambio y distribución que se da entre dos o más personas, cualquier tipo de información dentro de la Comisaría de Cruz Blanca; mediante las comunicaciones verticales, comunicaciones transversales, comunicaciones informales, y las relaciones laborales.

b. Variable dependiente: Atención al ciudadano

Se basa en poner en práctica un mecanismo para atender y resolver incidencias que pueden plantearse, evitando que los ciudadanos pierdan la confianza en la Comisaría de Cruz Blanca; mediante la importancia de contar con un entorno adecuado, una buena gestión de la organización y empleados eficientes.

Variable X

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	INSTRUMENTO
Comunicación interna Chiavenato (2014) es el cambio de información entre individuos, es la representación de difundir un anuncio o un mensaje. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización (p. 94).	<i>Comunicación vertical</i>	- Verticales descendentes.	01	Cuestionario sobre comunicación interna
		- Verticales ascendentes.	02	
	<i>Comunicación horizontal</i>	- Ambiente de igualdad entre los departamentos.	03	
		- Igualdad entre los equipos de trabajo.	04	
		- Comunicación informal.	05	
	<i>Comunicación diagonal</i>	- Comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia.	06	
		- Inexistencia de barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.	07	
	<i>Reuniones de trabajo</i>	- Reuniones de trabajo conformado por los	08	

		miembros del departamento. - Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos	09	
--	--	---	----	--

Fuente: Datos tomados de Pérez, Pérez, López y Caballero (2015).

Baremo de la variable comunicación interna

Variable X	Niveles		
	Mala	Regular	Buena
Comunicación interna	Menor 28	Entre 28 a 36	Más de 36
Comunicación vertical	Menor 6	Entre 6 a 10	Más de 10
Comunicación horizontal	Menor 7	Entre 7 a 12	Más de 12
Comunicación diagonal	Menor 4	Entre 4 a 9	Más de 9
Reuniones de trabajo	Menor 4	Entre 4 a 9	Más de 9

Variable Y

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	INSTRUMENTO
Atención al ciudadano Sánchez (2015) se basa en poner en práctica un mecanismo para atender y resolver incidencias que pueden plantearse, evitando que los ciudadanos pierdan la confianza en la	<i>Entorno</i>	- Aparcamiento.	01	Cuestionario sobre atención al ciudadano
		- Edificación.	02	
		- Accesos.	03	
		- Sala de acogida.	04	
		- Mobiliario.	05	
		- Condiciones físicas de las que depende el confort.	06	
	<i>Gestión</i>	- Canales de comunicación.	07	
		- Sistemas de información.	08	
		- Gestión de reclamaciones.	09	
		- Procedimientos y protocolos.	10, 11	
		- Confianza y credibilidad.	12, 13	
			14	
			15	
			16	

organización (p. 343).	<i>Empleados</i>	- Buena primera impresión. - Imagen adecuada. - Buen trato. - Buen uso del lenguaje. - Modelo de comportamiento.	17, 18 19	
---------------------------	------------------	--	--------------	--

Fuente: Datos tomados de Sánchez (2015).

Baremo de la variable atención al ciudadano

Variable Y	Niveles		
	Bajo	Moderado	Alto
Atención al ciudadano	Menor 40	Entre 40 a 57	Más de 57
Entorno	Menor 14	Entre 14 a 21	Más de 21
Organización	Menor 6	Entre 6 a 13	Más de 13
Empleados	Menor 16	Entre 16 a 26	Más de 26

1.6. Metodología de la investigación

1.6.1. Tipo y nivel de la investigación

a) Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

b) Nivel de investigación

El nivel de investigación que será empleado en el estudio es correlacional, porque estaré investigando la correlación entre la

comunicación interna y atención al ciudadano (Hernández y Mendoza, 2018).

1.6.2. Método y diseño de la investigación

a) Método de investigación

La investigación se desarrolló bajo los métodos siguientes: el Método científico de Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista, el Método científico de Mario Bunge y el Método científico de Arias Galicia. Tomando como el método más resaltante, el método científico de Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista, ya que se siguió cada aspecto del esquema planteado por dichos autores; mientras que, respecto a los otros dos métodos, solo se tuvieron en consideración algunos de los pasos de la estructura que plantearon los autores, esto por el alcance que la investigación quería obtener.

b) Diseño de investigación

No experimental de corte transversal. No experimental porque se enfocará a recolectar la información de estudio, sin ser manipulados (Hernández y Mendoza, 2018)). Y de corte transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista; 2014).

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población

La población está representada por 493 personas, la cual está conformada por 48 trabajadores y 445 ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

	Cantidad	%
Trabajadores	48	9.74
Ciudadanos	445	90.26
	493	100

b) Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

Reemplazando:

$$\frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 493}{0.0025(493 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 216$$

	Cantidad	%
Trabajadores	21	9.74
Ciudadanos	195	90.26
	216	100

La muestra está representada por 216 personas, la cual está conformada por 21 trabajadores y 195 ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

a) Técnica

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta.

b) Instrumentos

Como instrumento se utilizó dos cuestionarios, los cuales contienen una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información.

El primer instrumento midió la variable “Comunicación interna”, mientras que el segundo midió la variable “Atención al ciudadano”. Se utilizó la escala de Likert.

Validación por juicio de expertos del cuestionario sobre comunicación interna

De la tabla podemos decir que jueces profesionales en el área de administración, coinciden que el instrumento evaluado tiene una opinión de placabilidad aceptable ya que tiene una valoración cualitativa válido por contar con una valoración cuantitativa promedio de 18.13.

N°	Nombre y apellido del experto	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa	Opinión de aplicabilidad
01	Mg. Irina Patricia Calvo Rivera	18.80	Válido	Aceptable
02	Mg. Carmen Roxana Caro Torero	18.40	Válido	Aceptable
03	Mg. Víctor Hugo Romero Ramírez	17.20	Válido	Aceptable

Validación por juicio de expertos del cuestionario sobre atención al ciudadano

De la tabla podemos decir que jueces profesionales en el área de administración, coinciden que el instrumento evaluado tiene una opinión de

placabilidad aceptable ya que tiene una valoración cualitativa válido por contar con una valoración cuantitativa promedio de 18.13.

N°	Nombre y apellido del experto	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa	Opinión de aplicabilidad
01	Mg. Irina Patricia Calvo Rivera	18.40	Válido	Aceptable
02	Mg. Carmen Roxana Caro Torero	18.80	Válido	Aceptable
03	Mg. Víctor Hugo Romero Ramírez	17.20	Válido	Aceptable

Confiabilidad del cuestionario sobre comunicación interna

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.835 de confiabilidad en el cuestionario, que se realizó a 20 trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca, permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad buena.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	9

Confiabilidad del cuestionario de atención al ciudadano

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.835 de confiabilidad en el cuestionario, que se realizó a 20 ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca, permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad muy buena.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	19

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

Justificación teórica: La investigación contribuirá con información con respecto a la relación que existe entre ambas variables en estudio, información que será plasmada en los resultados, conclusiones y recomendaciones; la cual ayudará a futuras investigaciones.

Justificación práctica: La investigación busca proponer recomendaciones para dar solución a los problemas que se han caracterizado en la situación problemática, que se traducen en

problemas en la comunicación vertical, horizontal, diagonal, entre otros.

Justificación metodológica: Su utilidad metodológica está en el planteamiento de un instrumento científico para la recolección de datos que permitirá reforzar a otras investigaciones evaluar la comunicación interna de sus empleados y así mismo evaluar la atención del ciudadano, por lo que la base teórica seleccionada está respaldada con criterio con el fin de alcanzar los resultados esperados mediante la investigación.

b) Importancia

Ya que la investigación busca conocer si se viene gestionando una adecuada comunicación interna dentro de la Comisaría de Cruz Blanca y establecer de qué manera esto se relaciona en la atención que se le brinda al ciudadano.

Así que se deduce que la importancia de la investigación radica lo beneficiosos que puede llegar a los trabajadores para la misma comisaría para realizar una atención más efectiva al ciudadano.

c) Limitaciones

Efectos longitudinales: La disponibilidad de tiempo, es un poco limitado.

Acceso: El acceso a la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca, es un poco limitada.

Datos auto-informados: Los datos auto-informados se encuentran limitados debido a que pocas veces pueden ser

comprobados independientemente. Es decir, se refiere en donde un averiguador investiga las opiniones de las personas de acuerdo al tema. Sin embargo, estos auto-informados cuentan con diversas fuentes potenciales de oblicuidad por lo que debe estar alerta y percibir como limitaciones. La oblicuidad puede ser evidente en caso de que sean incoherentes con datos de otras fuentes.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Angulo (2015) realizó la investigación titulada “*Las políticas y procedimientos en los procesos de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01 – Guaranda – educación y el cumplimiento de los objetivos institucionales*”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el analizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana y su incidencia en los objetivos. Es una investigación exploratoria y descriptiva, su enfoque cuantitativo. La población fue 39 servidores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista, la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus conclusiones son:

- Los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación desarrollan sus funciones en concordancia a las políticas y procedimientos establecidos en la norma ISO 9001-2008 y en el Acuerdo Ministerial 020-12, se determinó que existe un porcentaje de personal que necesita reforzar sus conocimientos acerca de las políticas y procedimientos obligatorios que deben cumplirse para alcanzar la meta institucional.

- Los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-GuarandaEducación no tienen una valoración positiva sobre su cumplimiento, ya que la mayoría de ellos estiman que casi siempre se logran alcanzar, sin embargo, un porcentaje considerable de servidores señalan que nunca se logra cumplirlos.
- La auditoría de gestión al área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación permite medir el cumplimiento de los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad que se relacionan con la gestión desarrollada por los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, mismos que se enfoca en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la Norma ISO 9001-2008.

Sandoval (2015) realizó la investigación titulada *“La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de transito de los Ríos – Sucursal Babahoyo”*, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar la incidencia de la gestión administrativa en la atención al usuario. Sus conclusiones son:

- La gestión administrativa determina el la eficiencia o negligencia en la atención al usuario, de ésta depende la calidad del servicio de la Agencia Nacional de Transito de Los Ríos- sucursal Babahoyo, la misma que ha sido desfavorable en esta institución.
- No se ha implementado técnicas de atención al usuario lo que repercute en el bajo nivel de calidad del servicio brindado en la Agencia Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo.
- Los procesos administrativos son deficientes, no aseguran la obtención de un servicio ágil y de calidad, reflejando una mala atención al usuario en la Agencia Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo.

Lizarzaburu (2014) realizó la investigación titulada *“Propuesta de un plan piloto de comunicación interna, orientado a fortalecer el clima organizacional en la comandancia general de la Policía Nacional del Ecuador”*, la cual fue

aprobada por Universidad de las Américas. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el diseñar un plan de comunicación interna que facilite la transmisión de información por medio de herramientas comunicacionales; así como también la integración y motivación para beneficio del pública interno de la Comandancia General de Policía en el lapso de un año. Es una investigación exploratorio descriptivo. La población fue 608 integrantes, así mismo la muestra fue 235 integrantes. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta, la entrevista y focus group. La investigación concluyó en que los conflictos por comunicación informal son la causa del distanciamiento entre Direcciones ya que información en su mayoría es errada, generando perdida de confianza en los integrantes de la misma.

Olmedo (2013) realizó la investigación titulada "*La capacitación del servidor Municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicio de la administración zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha*", la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar cómo incide la capacitación del servidor municipal en la calidad de atención ciudadana. Es una investigación exploratoria – descriptiva y su enfoque cualitativo - cuantitativo. La población fue 89 usuarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus conclusiones son:

- No tienen la suficiente capacitación para proporcionar una información eficaz al usuario acerca de todos los procesos que se realizan en la Institución, ya que no pueden acceder fácilmente a los cursos de capacitación.
- No existen buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo, debido a la falta de comunicación interna. Situación que conlleva a que haya diferencias de criterios y opiniones, generándose desunión en el grupo.
- No existe dialogo entre autoridades y personal administrativo, debido al poco interés por parte de los directivos en conocer los problemas y

necesidades existentes en el Balcón de servicios de la Administración Zonal de Tumbaco.

Buenaventura (2014) realizó la investigación titulada "*Plan estrategico de comunicación interna del Ministerio de cultura del Ecuador para la optimización de los procesos y relación con sus públicos internos*", la cual fue aprobada por Universidad de la Americas. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el diseñar un plan estrategico de comunicación interna que permita optimizar los procesos y relación con su públicos internos. Es una investigación explorativo. La población fue 240 funcionarios. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista y como instrumento el cuestionario. Sus conclusiones son:

- El departamento de comunicación social se desempeña muy bien internamente.
- El Willak, informativo institucional propio, es el canal por el cual la gran mayoría cree que se sostiene la comunicación interna.
- El intranet/ Zimbra es el canal por medio del cual la información se omite y responde de manera más formal.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Castro (2017) realizó la investigación titulada "*Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016*", la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP. Es una investigación básica descriptivo de diseño no experimental. La población fue 120 PNP. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus conclusiones son:

- El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.
- El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.
- El desempeño laboral tiene relación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Curi (2017) realizó la investigación titulada “*Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado Lima - 2016.*”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna. Es una investigación básica correlacional de diseño no experimental. La población fue 40 policías. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus conclusiones son:

- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.
- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.
- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Ávila (2017) realizó la investigación titulada “*Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV*”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV. Es una investigación básico de diseño no experimental. La población fue 384 usuarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus conclusiones son:

- Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.
- Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.
- Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Salazar (2017) realizó la investigación titulada “*Competencias laborales y comunicación interna en la división de transito de la PNP Lima. 2016*”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación existe entre las Competencias laborales y la comunicación interna en la División de Tránsito de la Policía Nacional del Perú. Es una investigación básica correlacional de diseño no experimental. La población fue 60 oficiales. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Sus conclusiones son:

- La dimensión de clima de las competencias laborales se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Tránsito de la PNP. Lima. 2016.

- La dimensión de liderazgo de las competencias laborales se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Tránsito de la PNP. Lima. 2016.
- La dimensión de identidad de las competencias laborales se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Tránsito de la PNP.

Regalado (2017) realizó la investigación titulada *“Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de Lima Norte, 2016”*, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el describir el nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios del área de relaciones exteriores. Es una investigación básica descriptiva comparativa, con enfoque cuantitativo y su diseño no experimental y transversal. La población fue 100 usuarios, así mismo la muestra fue 75 usuarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en cuanto a la dimensión fiabilidad se ha podido determinar que los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio y también manifestó su insatisfacción, por lo cual se puede inferir que la dimensión fiabilidad es la dimensión de la calidad del servicio que tiene mayores porcentajes de insatisfacción en comparación con las otras dimensiones, situación que debe mejorar. Sus conclusiones son:

- El 77.6% han expresado su satisfacción por el servicio recibido.
- La dimensión empatía un 85.1% se encuentran satisfechos en los aspectos que involucran al servicio.
- El 14.9% de usuarios han respondido no sentirse satisfechos por la atención brindada por parte de los asesores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable independiente: Comunicación interna

A. Definiciones

Pérez, López, Pérez y Caballero (2015) señala que “la comunicación interna es la que se produce entre los miembros de una empresa” (p. 50).

Chiavenato (2014) menciona que la comunicación es el cambio de información entre individuos, es la representación de difundir un anuncio o un mensaje. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización.

(Newstrom, 2007) menciona que la comunicación es la transferencia y manera de entender que tiene un sujeto con diferente manera. Es una manera de poder llegar a los demás sujetos por medio de dar hechos, ideas, sentimientos y valores.

B. Dimensiones

Pérez, López, Pérez y Caballero (2015) menciona que, sin duda, si los subordinados interiorizan la imagen y el mensaje que quiere dar a conocer la organización, permitirá que estos lleguen a la sociedad de manera más clara y coherente.

Este tipo de comunicación se puede clasificar, atendiendo a la dirección que recorre el mensaje dentro de la organización, en:

a. *La comunicación vertical*

La comunicación vertical es aquella que se constituye entre los diferentes niveles de la jerarquía de la organización.

De la misma manera puede ser descendente, de cargos superiores a inferiores o ascendentes, de cargos inferiores a superiores.

- La comunicación descendente

La comunicación descendente es la que va de la dirección, en sus diferentes niveles, a los demás integrantes de la empresa encaminándose en la línea jerárquica.

Comúnmente suele ser la más importante que se establece dentro de la organización y por lo que, en general, está bien ordenado.

Puede discurrir desde el director general hasta el subordinado de menor cargo, bien directamente o mediante mandos intermedios.

En las grandes y medianas empresas, generalmente, la información va llegando en cascada mediante mandos intermedios, lo que puede causar que el mensaje final pueda llegar a desvirtuado con respecto al original.

La función de la comunicación descendente es informar a los subordinados sobre:

- Cuáles son las funciones y los objetivos de la empresa.
- Cuál es la función del empleado en la organización y qué lugar ocupa en la misma.
- Quien es su superior y supervisor inmediato y ante quien se es responsable.

- Lo que la organización espera y desea de sus subordinados.
- Los resultados conseguidos periódicamente.
- Los planes perspectivas de futuro.
- Noticias de interés para los integrantes de la organización.
- Los servicios y beneficios que ofrece la organización a los trabajadores gracias, por ejemplo, a los acuerdos institucionales logrados por la empresa.
- Todo lo que pueda reforzar la motivación y sentimiento de la estima y pertenencia a la organización.

Las comunicaciones descendentes adoptan el modo de órdenes, programas, tareas, recomendaciones, comunicados, etc. Que transfieren los superiores jerárquicos a los individuos que dependen de ellos.

Este tipo de comunicaciones puede llevarse a cabo tanto de manera oral como escrita. La manera oral es más rápida y ágil, pero propone el problema de su poca fiabilidad y tendencia a la distorsión, lo que puede dar lugar a malentendidos.

De modo que, si se hace de manera escrita, quedara constancia de lo dicho mediante lo dicho a través de reglamentos de trabajo, informes, tabloneros de anuncios, cartas personales, folletos, circulares, manuales para trabajadores, etc., y así se podrán evitar posibles distorsiones.

Finalmente, facilitar la incorporación en la organización una que otra de ellas brinda manuales de bienvenida a los nuevos subordinados o encargan a alguien específicamente que les proporcione el informe de todos los aspectos de la organización, de modo que les sirvan de referencia para cualquier pregunta o duda.

- La comunicación ascendente

La comunicación ascendente es, como su nombre lo indica, la que fluye de abajo hacia arriba en el esquema organizacional.

Nace en eslabones jerárquicos inferiores y su destino en un eslabón superior.

Se puede dar uso tanto para informar de los resultados que se obtuvo, en el estado de las tareas en ejecución, presentar quejas, problemas, ideas, propuestas, etc., como para contestar a la comunicación descendente (feedback). Es por ello, se cuenta con buzones de sugerencias, reuniones periódicas con los subordinados, encuestas, entrevistas informales, sondeos, etcétera.

Sin duda, la posibilidad de comunicarse con los superiores impulsa la participación, mejora el ambiente en el trabajo, la confianza en la dirección, el sentimiento de pertenencia a la organización y, por ende, la motivación para ejercer el trabajo.

A pesar de que es no es comúnmente que la comunicación descendente y se descuida más, paulatinamente, las organizaciones van obteniendo conciencia de su relevancia y trascendencia. Tanto es así que para la empresa funcione perfectamente y es importante que la comunicación fluya libremente en ambos sentidos: ascendentes y descendentes.

De modo que solo se produce comunicación hacia abajo, es decir descendente, no demorara en generarse problemas, puesto que los directivos no disponen de información de cómo han sido recibidas e interpretadas sus órdenes y, por su parte, los trabajadores no cuentan con la

facultad de dar a conocer sus opiniones ni generar sugerencias sobre el propio desempeño de su empleado.

b. La comunicación horizontal

La comunicación horizontal es la que se genera y desarrolla entre individuos de la misma categoría profesional, en otras palabras, se determina entre miembros de departamentos o secciones de una organización que pertenecen al mismo nivel la jerarquía.

Resulta de gran relevancia cuando se necesita la coordinación entre trabajadores para desarrollar una labor en común y es esencial para el funcionamiento de la organización. De la misma manera, resulta muy útil para estimular el espíritu de colaboración entre los subordinados y evitar una posible competencia que se pudiera generar entre ellos.

Para que sea efectiva, se debe establecer un clima que facilita la comunicación en un ambiente de equidad, sin favoritismo ni preferencias de un departamento o equipos de trabajo sobre otros. En así que, este tipo de comunicación donde resulta más posible que se manifieste la comunicación informal.

c. La comunicación diagonal

Asimismo, de los tipos de comunicación que fueron analizados hasta ahora, hay otro tipo de comunicación interna, la comunicación diagonal, que se da entre individuos que ocupan distintos niveles en la empresa, pero no establecen entre sí vínculos de dependencia. Por ejemplo, la comunicación que se constituye entre el responsable del departamento de compras y un trabajador del departamento de contabilidad.

d. Las reuniones de trabajo

Las reuniones de trabajo son un instrumento muy esencial de la comunicación en una organización, tanto vertical como horizontalmente, puesto que constituyen el canal más habitual que tienen las organizaciones para llegar a la toma de acuerdos, desarrollar proyectos o adoptar decisiones.

Posiblemente, cuanto más alto sea nuestra posición en la jerarquía en la pirámide de organigrama empresarial, a más reuniones deberemos asistir.

No obstante, es que ciertamente en ocasiones se abusa de la convocatoria de reuniones o se alargan inútilmente, pero, en su justa medida, son muy requeridas y convenientes. Por ello, se debe tratar de tener mucho más cuidado con las discusiones interminables que no conducen a nada y con las reuniones que no se adecuen a las necesidades reales o que no tienen un objetivo establecido.

Justamente porque toda reunión nos lleva un elevado coste en tiempo y dinero, habrá que plantearse si realmente es necesaria. Y es que, una reunión sin ninguna clara justificación es peor que, simplemente, no reunirse.

Para que una reunión se desarrolle de la mejor manera, debe cumplir una serie de características:

- Debe tener un objetivo concreto y claramente definido.
- El moderador o coordinador de la reunión debe estar capacitado para ello.
- Los participantes deben tener interés en el asunto a tratar.
- El número de participantes debe ser el adecuado.

- La reunión debe convocarse en una hora apropiada y no durar excesivamente.
- El lugar donde se celebre la reunión debe cumplir los requerimientos de comodidad, facilidad de acceso, visibilidad y acústica, etc.
- Se debe preparar con anterioridad toda la documentación que se necesite.
- Se debe facilitar una actitud positiva: evitando enfrentamientos, la formación de subgrupos, las interrupciones, el desprecio por las opiniones de los demás, etc.

En la práctica, son muy cuantiosas los tipos de reuniones existentes.

En el momento de desarrollarla, en cualquier reunión se establecen tres etapas: preparación, desarrollo y cierre.

- Preparación de la reunión

En esta etapa se proeza el éxito o fracaso de la reunión, porque en ellas se establecen muchos elementos que influirán decisivamente sobre la misma. Estos elementos son:

- o El orden del día, el guion de los puntos a tratar en la reunión, además del día, hora y lugar de celebración de la reunión.
- o Los individuos que asistirán a la reunión.
- o Asimismo, se recomienda que quien convoca prepare una pequeña introducción de cuales van a ser los objetivos y procedimientos que se van a ejecutar en la reunión.

- Desarrollo de la reunión

Todas las reuniones pasan por diferentes fases en su desarrollo, que puedan variar de una reunión a otra, a pesar que siempre es recomendable seguir este procedimiento:

- Presentación del tema: el coordinador de la reunión presenta el asunto o problema que está en discusión. Es por ello, que es recomendable establecer un clima agradable, que estimule a los participantes que aporten sus ideas y colaboren en la búsqueda de una solución.
- Análisis y discusión: en esta fase se analizará el problema, se impulse la discusión. En este instante serán muy relevantes las habilidades del individuo que dirige la reunión (que sea buen comunicador, que sea capaz de encausar la discusión hacia los objetivos que se persigan, que resuma los puntos más importantes, que sea una persona tolerante y actúe con la mayor imparcialidad posible, etc.)
- Toma de decisiones: en esta fase se debe llegar a una solución, ya sea por consenso, por unanimidad, por mayoría o como este constituido.

- Cierre

Cuando se haya tomado la decisión, se debe constituir un plan de acción que se llevara a la práctica.

C. Importancia de la comunicación

Newstrom (2007) menciona que las empresas no pueden tener su existencia sin la comunicación. Ya que, si no existe, los colaboradores no pueden tener el conocimiento que lo que realizan sus compañeros, la dirección no tendría la posibilidad de adquirir

informes y los de nivel superior y líderes de equipos no podrían brindar instrucciones. Hacer la coordinación de algún trabajo sería imposible, esto debido a que las personas no pueden dar su comunicación de necesidades y sentimientos de otras personas.

Se puede decir que cualquier forma de comunicación tiene influencia de cierta manera en la organización. La comunicación apoya a lograr todas las actividades indispensables de la administración tales como la planeación, organización, dirección y control de manera que las empresas alcancen sus objetivos y también poder superar cada reto trazado.

En el momento que se da la comunicación efectiva, tiene una tendencia a impulsar un buen desempeño, así como su satisfacción de puesto de laboral. La gente entiende de buena manera su puesto y tiene un compromiso con ellos. En ciertos casos, hasta cederá voluntariamente algunas preferencias de un tiempo largo ya que tiene en consideración que tienen justificación a su sacrificio.

D. Elementos que participan en el proceso de la comunicación

Pérez, Pérez, González y Caballero (2015) mencionan que existen una serie de elementos que participan en un proceso de la comunicación.

- El emisor

El emisor busca o pretende una determinada reacción en el receptor como consecuencia de la información transmitida. Por ello, la principal misión del emisor es codificar el mensaje.

- El receptor

El receptor es aquel que adquiere el mensaje y lo interpreta para comprender su significado. Puede ser una sola o varias.

Cuando un receptor realiza esta interpretación de los signos que le llegan en forma de mensaje que lo codifica. Así, en un mensaje escrito, el receptor lo lee y lo interpreta gracias a su conocimiento del idioma en el que está escrito.

Para que se produzca un verdadero proceso de comunicación es necesario que el receptor reaccione de alguna forma ante el mensaje ha adquirido, mejor dicho, que envíe la información al emisor sobre la recepción del mensaje para conformar la existencia de una buena comunicación.

Al recibir el mensaje, especialmente en algunos tipos de comunicación como en el caso de conversación cara a cara, al receptor debe mantener una postura activa y, por ello, a menudo se habla de lo fundamental que es la escucha activa.

- *El mensaje*

La información que manifiesta el emisor al receptor es el mensaje. Es la idea que se pretende transmitir y es el elemento principal en el proceso de comunicación.

- *El canal*

El canal o vía de comunicación es el medio por el que circula la información. Es una forma de conexión entre el emisor de la comunicación y el receptor de esta.

Se trata de un elemento necesario en toda la comunicación e influye en el contenido y el código de un mensaje. Gran parte de las distorsiones (denominados ruidos) que se puede ocurrir en el proceso de comunicación se deben a la inadecuada elección de canales. Por ello, debemos elegir un canal que no ofrezca resultados y se adapte a nuestras posibilidades.

Los canales o vías de comunicación se pueden clasificar atendiendo a diferentes criterios.

Pero el canal también se entiende la línea de personas a través de las que se distribuyen los mensajes en la organización. Entonces, dependiendo del sentido en que la información recorre la organización, podemos hablar de comunicaciones descendentes, ascendentes y horizontales.

- *El código*

El código es el conjunto de signos, sonidos y/o imágenes utilizados para elaborar el mensaje.

Por su parte, la codificación es la etapa en la que el mensaje “toma forma” y se convierte en información transmitida por el canal.

El código más habitual es el lenguaje, pero existen otras posibilidades como, por ejemplo, los códigos gráficos, que tras ser leído por un escanear a un teléfono móvil se convierte en un mensaje legible.

En el proceso de comunicación, el emisor envía un mensaje al receptor, y es esencial, que se produzcan adecuadamente la codificación y decodificación del mensaje. Mejor dicho, Se debe de prestar atención a los continuos procesos que implica el proceso de cambio del mensaje que pueden dar la posibilidad de que se haya un acercamiento que se da desde el emisor al receptor, al mismo tiempo, puede ser interpretado tal como deseaba en su origen. A veces es necesario disponer de tecnología para decodificar el mensaje como, por ejemplo, en el acceso a las TIC.

- *El contexto*

El contexto se define como todo el elemento paralelo a la comunicación y tiene influencia sobre ella.

- *Feedback o retroalimentación*

Se entiende como feedback a la comunicación de aquella información que reúne el emisor acerca de los efectos que se encuentra el receptor que es el sujeto que las recibe. Esta información que ha sido adquirida da la posibilidad a que el emisor tener el conocimiento sin su mensaje sea interpretado de forma correcta y que los efectos que ha tenido en el receptor, lo cual permitirá hacer la modificación del mensaje que realice después.

Consiste en un proceso que consume tiempo: el emisor necesita esperar la respuesta verbal o escrita o en forma de signos no verbales del receptor. A cambio, reduce errores, ya que verifica el proceso de información. Por lo tanto, la ausencia de feedback reduce el tiempo de comunicación, pero aumenta los errores del proceso.

Por último, en el ámbito de las organizaciones el feedback es una herramienta útil para modificar situaciones en la Policía Nacional del Perú.

2.2.1. Variable dependiente: Atención al ciudadano

A. Definiciones

Sánchez (2015) menciona que la atención al ciudadano se basa en poner en práctica un mecanismo para atender y resolver incidencias que pueden plantearse, evitando que los ciudadanos pierdan la confianza en la organización.

Palomo (2014) menciona que la atención al ciudadano en el caso de las administraciones es conseguir que se sientan satisfechos y que sus necesidades estén cubiertas superando sus expectativas.

Villa (2014) menciona que la atención al ciudadano es la relación entre el empleado y el ciudadano que entablan una conversación orientada al ciudadano, la comunicación y al servicio de calidad satisfaciendo sus necesidades.

B. Dimensiones de la atención al ciudadano

Sánchez (2015) manifiestan que a veces se reciben visitas de los ciudadanos, que quieren algún servicio en particular.

Cualquiera que sea el motivo por la que ellos tengan que presentarse a la organización, por ende, pueden tener atención bien acogida y ello está sujeta a tres elementos: entorno, organización y personal.

a. El entorno

Está compuesta por los siguientes elementos físicos y su infraestructura tales como: edificio, acceso, mobiliario, entre otros, que son condiciones físicas que está sujeta el confort (iluminación, música del ambiente, limpieza, entre otras). Sus indicaciones son los siguientes:

- Accesos.
- Aparcamiento.
- Condiciones físicas de las que está sujeta el confort.
- Edificación.
- Mobiliario.
- Sala de acogida.

b. La organización

Es un conjunto de elementos, físicos o abstracto, que se usa para la atención de la ciudadanía y dan la posibilidad los mecanismos tengan una función de manera adecuada:

- Gestión de reclamaciones.
- La documentación.
- Los canales de comunicación.
- Los procedimientos
- Protocolos.
- Sistemas de información, bases de datos CRM.

c. Los empleados

Las personas son elementos muy importantes para la organización ya que es el vínculo con el ciudadano. La atención que realiza el personal puede ocultar ciertos elementos (el entorno la organización). Sus indicadores son los siguientes:

- Buen trato.
- Buena primera impresión.
- Confianza.
- Credibilidad.
- Imagen adecuada.
- Lenguaje adecuado.
- Lenguaje claro.
- Modelo de comportamiento.

C. Premisas básicas de la atención al ciudadano

Palomo (2014) menciona a continuación las premisas básicas que deben tenerse en cuenta en la atención al ciudadano, en general:

- Formalidad: mostrar sinceridad al momento de actuar y capacidad con compromiso serio e íntegro. Los sujetos que son caracterizados por eso son de fiar y ante los ciudadanos, siempre cumplen lo que prometen.
- Iniciativa: significa ser activo, dinámico y brindar una respuesta rápida ante las dificultades. Si tenemos iniciativa no esperamos a que los demás actúen; lo hacemos nosotros y no permanecemos pasivos ante las dificultades.
- Ambición: Tener afán de superación, son las que tienen deseos de crecer y mejorar. Si somos ambiciosos nos marcamos metas cada vez mayores. Si vendemos, nos esforzamos por hacer mejor nuestros resultados. Si informamos, trabajamos para que se realice eficazmente. Si solucionamos dificultades, luchamos por logra superar expectativas del ciudadano.
- Autodominio: implica que somos capaces de mantener el control de nuestras emociones. No se debe dejar fácilmente por el mal humor o la euforia si el momento no es necesario. Por medio del autocontrol, habrá una mejor respuesta ante un ciudadano inoportuno así se hará de manera, cordial, profesional y el respeto. Ante un ciudadano que espera impaciente como capaces de tranquilizarle con una sonrisa, sin necesidad de dejar de lado los nervios frente a aquellos con poca educación.
- Disposición de servicio: Es una disposición natural, que no es forzosa, a prestar, atender o ayudar a un ciudadano. Esto quiere decir no tener la necesidad de sentirse menospreciado.

Implica una motivación profesional que tenga objetivos precisos: en cuanto a la satisfacción de los ciudadanos y a favor de la organización.

- Don de gentes: ¡Nos gusta la gente! Estamos cómodos escuchando, al escucharlos, realizar el esfuerzo de entender la forma de pensar de nuestro ciudadano. Espontáneamente podemos ser cordiales y amables. Esta habilidad para hacer la conexión con los ciudadanos no tiene precio es la creación de un clima de confianza, que están importantes para que se realice la compra.
- Colaboración: Quiere decir ser un individuo que tiene la preferencia al trabajo en equipo y es de su total agrado colaborar con otros para conseguir un meta en común: conseguir cada uno de nuestros ciudadanos queden satisfechos, en un largo plazo elijan nuestro establecimiento ante los competidores. Para que se hacer posible la satisfacción de ellos solicitaremos apoyo a personas correctas de la organización. O por el contrario seremos nosotros mismos pongamos de nuestro esfuerzo con cierta disposición de nuestros compañeros y respondernos a los que nos soliciten.
- Enfoque positivo: Se denomina la capacidad de ver lo bueno que tienen las cosas. Es orientarse a la solución y no al problema. Es una actitud importante frente a las contradicciones que pueden verse como situaciones de aprendizaje. Ser positivo incentiva a tener un comportamiento único y hace que motive a otros. Si se trabaja de manera positiva, no se puede dar por perdida una negociación con el ciudadano, y si hay negativa puede generarse otros nuevos contratos. De compensa de forma oportuna cuando se comete algún error ante el ciudadano.

- Observación: Es la capacidad que se tiene para recepcionar los mínimos detalles, que por lo general no se encuentran a simple vista. Es muy utilizado al momento de atender al ciudadano poder ser receptivo al lenguaje no verbal del ciudadano.
- Habilidad analítica: Con los individuos recepcionamos buena cantidad de mensajes e información. Tener la capacidad analítica hace posible realizar la extracción de los importante con lo secundario, así como desarmar un problema en distintas partes, de manera que se alcance un análisis de todas las partes importantes, y como parte de aquel análisis, dar una solución general.
- Imaginación: Es habilidad de dar ideas nuevas, así como dar opciones que toquen la información. Es tener la capacidad de alejarse de la rutina y de lo que ya está establecido. Dependiendo si la estructura de la organización lo permite.
- Recursos: Para salir airoso de circunstancias comprometedoras, el hecho de tener recursos nos hace ingeniosos y hábiles, también incluye la imaginación, tener la capacidad de análisis y solucionar los problemas, un enfoque positivo, es el autocontrol, etc., que al momento de enfrentar situaciones complicadas se ponen en juego. Tiene vínculo con la capacidad que se tiene al momento de tener una situación bajo presión. Ser un individuo con recursos refleja una madurez emocional.
- Aspecto externo: Es fundamental que se tenga una buena primera impresión en los primeros segundos ya que esto genera que el cliente se predisponga a la compra.

D. Proceso de atención al ciudadano

Villa (2014) menciona que por lo general un ciudadano tiene un contacto con algún tipo de servicio cuando se le presenta una dificultad, ya sea para que lo resuelvan, hacer a entrega de algún documento.

- Para ello, aportará cierta información, que el colaborador tienen escuchar, entender y realizar la gestión de forma adecuada al momento de realizar la solución, una respuesta que debe de ser muy satisfactoria.
- El procedimiento de pasa en medio del planteamiento del problema y la solución por lo que el colaborador es una fuente principal en la atención al ciudadano.
- Debemos ser conscientes que, si bien la conversa que se tiene con el ciudadano llega a ser la fuente principal de nuestra labor, este procedimiento hace su inicio incluso antes de que el ciudadano puede manifestar su problema; en el mismo momento en que el ciudadano entra en contacto por vez primera con la organización, bien al momento que pide la cita a través del teléfono, cuando entra en el edificio de la empresa, cuando la empresa le notifica por email un asunto que le lleva finalmente al departamento de atención, etc. Por lo tanto, el ciudadano está percibiendo sensaciones y sacando conclusiones mucho antes de que el ciudadano “abra la boca”.
- El bienestar de la infraestructura, la calidad que existe como señalizaciones adecuadas, lo inmediato de hallar a alguna persona que pueda solucionar el problema, el clima laboral, la vestimenta de los colaboradores y todos los elementos del entorno, factores que el ciudadano valorará que tienen influencia en su actitud posterior con el colaborador que pueden atención su petición.

E. Elemento de la atención al ciudadano

Sánchez (2015) señala que a veces reciben visita de los ciudadanos, que realicen compras, consultas, reclamos, entre otros.

Sea el motivo por el que hace el ciudadano se acerque a la organización, deben tener un derecho a tener un buen trato, y está sujeta a tres elementos:

- a. El entorno, está compuesta por los siguientes elementos físicos y su infraestructura tales como: edificio, acceso, mobiliario, entre otros, que son condiciones físicas que está sujeta el confort (iluminación, música del ambiente, limpieza, entre otras).

No llegan por lo general las percepciones por los sentidos, y aquellas que son primeras que las que se dan con más ímpetu en la mente. Por lo tanto, una impresión agradable puede favorecer motivación favorable además puede ocurrir lo contrario.

- b. La organización, es un conjunto de elementos, físicos o abstracto, que se usa para la atención de la ciudadanía y dan la posibilidad los mecanismos tengan una función de manera adecuada.

Componente que son parte de la organización:

- Los canales de comunicación, realidad, los canales de comunicación son todo lo que tiene contacto con el ciudadano se transforma en un canal de comunicación, que va desde las mismas instalaciones admitidas, hasta los folletos que proporcionan.

No obstante, se hace referencia a los canales en el sentido que la teoría de comunicación otorga medios que se

utilizan colaboradores con individuos de líneas telefónicas, contestadores de forma automática, correo convencional.

- Documentación, conjunto de impresos utilizados en los contactos comerciales; pedido, contratos, formularios, instrucciones, folletos, documentos, etc.

Una buena práctica consiste en facilitar el acceso a través de internet, incluso propiciar la descarga de impresos, formularios o documentos como facturas o justificantes de pagos.

- c. Los empleados, Las personas son elementos muy importantes para la organización del vínculo con el ciudadano. La atención que realiza el personal puede ocultar ciertos elementos (el entorno la organización).

Si el ciudadano tiene una percepción de un trato adecuado por parte de los colaboradores, cabe la posibilidad de que no recuerde los momentos incómodos que paso con respecto al entorno.

F. Manual de atención al ciudadano

Villa (2014) menciona que los manuales de atención al ciudadano son elementos que son internos de los colaboradores de la empresa las pautas de comportamientos, la metodología de trabajo y el procedimiento con los ciudadanos, sin tener en cuenta la resolución acerca de las quejas, reclamaciones, incidencias.

La finalidad de un manual de atención al ciudadano es brindar un base y ayuda a elementos que tienen vínculos con la atención al ciudadano desde del enfoque tanto logístico como de calidad, de gestión de sugerencias. Por tanto, facilitan:

- Disponer un documento único y un acceso de facilidad para una petición al alcance de todos los empleados sobre los elementos claves de atención al ciudadano para la prestación de un servicio, de tal manera que por medio que puede tener conocimiento de la manera de cómo de maneja cada uno de los vínculos con el ciudadano, que al mismo tiempo hace posible el desarrollo de actitud positiva que da éxito cuyo resultado es un trato oportuno al ciudadano.
- Homogenizar la atención al usuario externo e interno en toda la organización.
- Formar, realizar el facilitamiento de la ayuda y la mejora de los vínculos humanos de los empleados y clientes.
- Realizar la especialización profundamente del recurso humano de manera que se vuelva de competitividad en el tema del servicio al ciudadano.
- Hace que los usuarios internos y aquellos que son externos puedan tener una atención oportuna.
- Hacer con facilidad la evaluación del servicio al ciudadano y lo importante que tiene en la organización.

Es un documento importante para que exista la formación de los trabajadores y hacer la entrega a las partes involucradas en la calidad del servicio que requiere a tener el conocimiento de la actividad y la función en general de la empresa. Es de gran utilidad para:

- La empresa, reunirá en un solo documento todo lo fundamental sobre el servicio que presta.
- El ciudadano, porque le permitirá tener el conocimiento de la actividad y las funciones generales que hay en la organización, los estándares que puede esperar en la prestación de servicios.

- Los empleados porque tendrán un conocimiento de la organización, de sus sistemas de gestión de calidad, de los procedimientos establecidos que deberá aplicar.

2.3. Definición de términos

- *Comunicación interna:* La comunicación interna es la que se produce entre los miembros de una empresa” (Pérez, López, Pérez y Caballero, 2015).
- *Atención al ciudadano:* Se basa en poner en práctica un mecanismo para atender y resolver incidencias que pueden plantearse, evitando que los ciudadanos pierdan la confianza en la organización (Sánchez, 2015).
- *Comunicaciones verticales:* Son las que se presentan en los diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa (Sánchez, 2015).
- *Comunicaciones transversales:* Este tipo de comunicación pasa la organización y se da forma diagonal y horizontal y da la posibilidad de hacer el intercambio de información que se da en las personas y aquellas unidades que tienen pertenencia a diferentes áreas (Sánchez, 2015).
- *Comunicaciones informales:* El origen de estas comunicaciones se manifiesta en los vínculos directos de los individuos y por lo a menudo adquieren los rumores o noticias que se expanden de un modo más rápido por las áreas de la empresa informal. (Sánchez, 2015).
- *El entorno:* Está compuesta por los siguientes elementos físicos y su infraestructura tales como: edificio, acceso, mobiliario, entre otros, que son condiciones físicas que está sujeta el confort (iluminación, música del ambiente, limpieza, entre otras). (Sánchez, 2015).

- *La organización:* Es un conjunto de elementos, físicos o abstracto, que se usa para la atención de la ciudadanía y dan la posibilidad los mecanismos tengan una función de manera adecuada (Sánchez, 2015).
- *Los empleados:* Las personas son elementos muy importantes para la organización ya que es el vínculo con el ciudadano. La atención que realiza el personal puede ocultar ciertos elementos (el entorno o la organización) (Sánchez, 2015).

2.4. Bases históricas

Yeomans y FitzPatrick (2017), mencionan que la comunicación interna es el término utilizado para describir el sistema de comunicación administrado de una organización, donde los empleados son considerados como un público interno o una parte interesada grupo (Vercic et al 2012). Otros términos utilizados son "comunicación con los empleados", "comunicación organizacional" y "marketing interno". El sistema de comunicación administrado de una organización puede incluir una variedad de canales y actividades, incluidos boletines, tabloneros de anuncios, reuniones informativas para el personal e intranets, por nombrar solo algunos. Pero, ¿cómo se puede definir la comunicación interna y por qué es importante?

Hasta hace relativamente poco tiempo, la comunicación interna recibía poca atención del público teóricos de las relaciones, ya que su foco de atención estaba en la comunicación externa. Sin embargo, la comunicación interna es ahora de gran importancia para muchas organizaciones, y los teóricos están reexaminando la comunicación interna a la luz de desarrollos tales como compromiso de los empleados (Welch 2011; Karanges et al 2015; Zerfass et al 2015).

Entre los primeros teóricos de las relaciones públicas que defendían la 'teoría de la excelencia', Grunig afirmó que si se adopta un sistema de comunicaciones simétricas bidireccionales, entonces "abierto, relaciones

confiables y creíbles con distritos electorales de empleados estratégicos [grupos] seguir” (Grunig 1992: 559). Kennan y Hazleton (2006) adoptan una perspectiva relacional que pone énfasis en la confianza (entre la gerencia y los empleados) y la identificación o la conexión entre los empleados como las características clave de la construcción de relaciones internas. La escuela de pensamiento de la comunicación corporativa, por otro lado, considera a los empleados como partes interesadas importantes cuyo comportamiento y comunicación contribuyen a la identidad y proyectarla a las partes interesadas externas (Welch y Jackson 2007).

2.5. Base legal

A. Constitución Política del Perú

Artículo 45°. – La potestad del Estado proviene de la nación. Aquellos que toman el poder lo hacen con sus restricciones y obligaciones que la Ley de Leyes lo determina. No existe individuo, institución, FF.AA., PNP o comunidad que se atribuya a dicha potestad. En caso se realiza sería una sublevación.

Artículo 166°. – El objetivo de la PNP es asegurar, preservar y recuperar la situación de paz en territorio nacional. Brindar seguridad y colaboración a los individuos y población. Obedece la ejecución de las normas y la seguridad de bienes estatales y privados. Anticipa, estudia y se enfrenta a la criminalidad. Custodia y monitorea los límites territoriales.

Artículo 171°.- La FF.AA. y PNP intervienen en el avance monetario y colectivo de la nación, y defensa civil conforme a la norma.

Artículo 197°.- Las entidades ediles incentivan, colaboran y norman la intervención de la ciudadanía en el desarrollo local. Además, otorgan sus prestaciones de 57 seguridad ciudadana, y la colaboración de la PNP, de acuerdo a la norma.

B. Ley de la Policía Nacional del Perú

Artículo VII.- Principios Institucionales

Para cumplir con sus actividades y competencias, la PNP se basa en los principios que se mencionan a continuación:

1. **Prioridad en el ser humano y sus principales derechos:** el amparo y resguardo del individuo, consideración a su honorabilidad y a la protección de sus principales derechos, teniendo en cuenta la perspectiva de los derechos humanos; género y diversidad de culturas; son prioridad en las funciones de la PNP;

2. **Cohesión de la actividad de la PNP:** La principal actividad de la PNP se otorga por medio de la PNP como firmeza pública cohesionada;

3. **Cohesión de Comando:** la PNP tiene una cohesión única;

4. **Accesibilidad general a las prestaciones:** todas personas por derecho tienen un acceso gratuito, rápido, pertinente y eficaz por parte de la PNP;

5. **Enfoque al Ciudadano:** La PNP mantiene su enfoque en las carencias de los individuos, en la búsqueda de añadir valor público por medio de un empleo racional de los medios disponibles y con un adecuado estándar de calidad;

6. **Claridad y responsabilidad del adecuado cumplimiento de funciones:** La PNP se muestra clara en su proceder e incentiva a la responsabilidad del adecuado cumplimiento de funciones de su gestión a la población;

7. **Legitimidad:** Las actividades de la PNP se sustentan en base a la normativa de la Ley de Leyes y otras normas que involucran;

8. Eficiencia y eficacia: las funciones de la PNP pretenden ser de efectividad, y se enfoca en estar en constante mejora de la calidad del servicio policial;

9. La organización de la participación en espacio local: La PNP realiza sus funciones tanto operativas como administrativas de forma organizada y adecuada a las políticas locales, Gobiernos Regionales y del Estado.

Artículo VIII.- Valores Institucionales

La PNP se rige por los siguientes valores:

1. Honor: Es aquel que garantiza renombre y notoriedad; nace a través de la realización de las actividades policiales, obligaciones ciudadanas y a la consideración por las personas y para sí mismo;

2. Honestidad: proceder con claridad y veracidad a toda actuación de la vida pública y privada.

3. Justicia: Proceder con igualdad y objetividad, basada en el no racismo y en la seguridad de la honorabilidad del individuo, pretendiendo la paz y el interés general;

4. Integridad: las funciones de la PNP se basan en la ética, adecuada e idónea;

5. Cortesía: es el comportamiento con respeto, gentileza y siempre dispuesto a la prestación del ciudadano;

6. Disciplina: Obedecer conscientemente y de forma voluntaria los mandatos que rige la norma, y las Ley de Leyes;

7. Patriotismo: Disposición a sacrificar la vida por la nación;

8. Pertenencia institucional: reconocimiento con un grupo de personas unidas por vínculos institucionales y de amistad, cimentados por principios y actividades que ennoblecen la función de la PNP;

9. Vocación: Tener en todo momento la aptitud y disposición para realizar su función en pro de la ciudadanía, mostrando la habilidad de relacionarse con armonía y madurez emocional; además de contar con buenas condiciones físicas para ejercer el trabajo policial y,

10. Servicio: prestar su servicio a la PNP, la cual tiene como fundamento, coordinación y práctica de la PNP, se dirige a dar protección y asegurar la libertad de los derechos de los seres humanos, prever y monitorear las infracciones y quebrantamiento de la ley, la situación de paz en territorio nacional y velar por la seguridad de la población.

CAPITULO IV: RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y gráficos

a) Datos generales de los trabajadores

Cuadro 1

**Género de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú
en la Comisaría de Cruz Blanca**

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	19	90,5
Válidos Femenino	2	9,5
Total	21	100,0

Fuente. Elaboración propia.

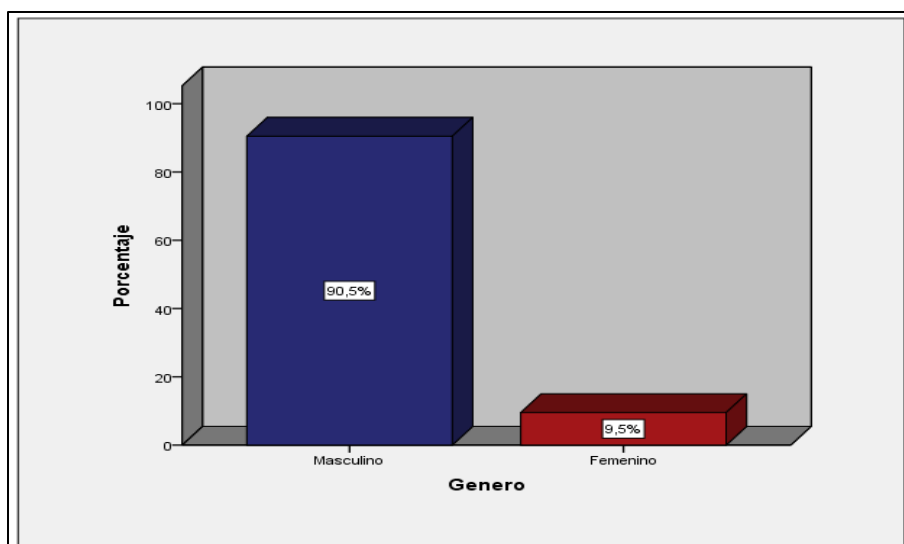


Figura 1. Género de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

En el presente Cuadro 1 se puede observar que la mayor parte de trabajadores de la policía nacional son de sexo masculino en un 90,5%, lo cual indica que los varones constituyen el mayor grupo en género y con menor porcentaje 9,5% está conformada por mujeres. Es decir que los hombres constituyen un grupo muy predominante en el género.

Cuadro 2

Edad de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	1	4,8
Entre 25 años a 31 años	4	19,0
Válidos Entre 32 años a 45 años	4	19,0
Más de 45 años	12	57,1
Total	21	100,0

Fuente. Elaboración propia.

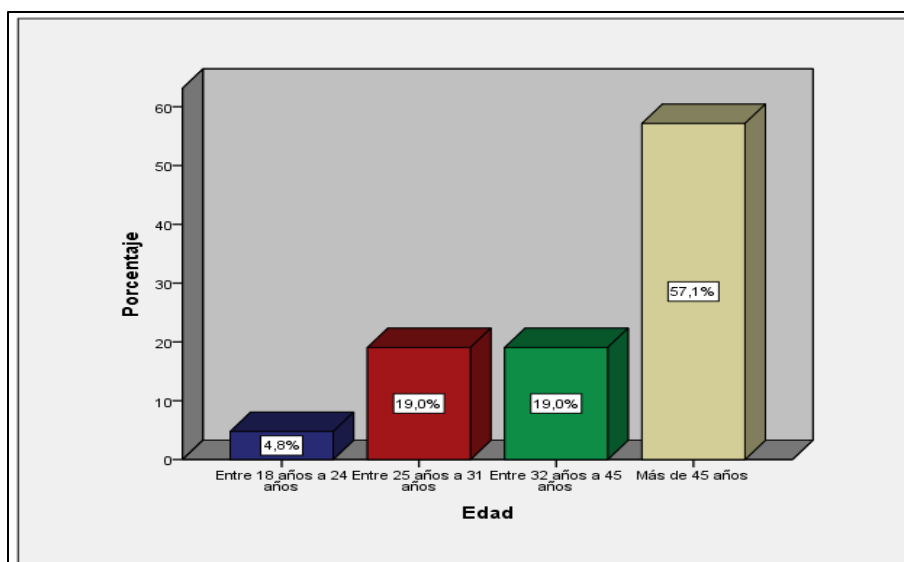


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

En el presente Cuadro 2 se observa que las edades de los de trabajadores de la policía nacional se encuentran con más de 45 años en un 57,1%. En segundo lugar, las edades se encuentran entre 25 años a 31 años representados por el 19%, en el caso del otro 19% se encuentran entre 32 años a 45 años y en un 4,8% se encuentran a internos entre 18 y 24 años. Es decir que las edades que agrupan entre los encuestados con más de 45 años constituyen representan el más predominante.

Cuadro 3

Grado académico de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	5	23,8
Título profesional	6	28,6
Válidos		
Grado de Doctor	2	9,5
Otro	8	38,1
Total	21	100,0

Fuente. Elaboración propia.

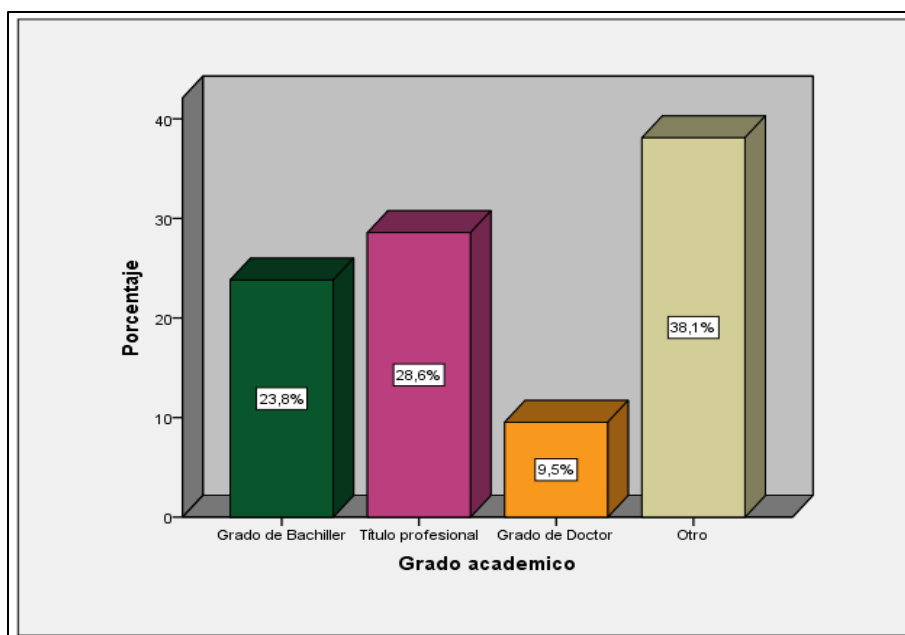


Figura 3. Grado académico de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

En el presente Cuadro 3 se puede observar que el 38,1% corresponden a los que manifestaron tener otro tipo de estudios, representando al mayor grupo de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca, en el segundo caso el 28,6% tiene título profesional, en tercer lugar, se encuentran trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca que tienen bachiller representados por el 23,8% y un 9,5% tienen grado de doctor. Es decir que la gran mayoría de los casos en la entidad el personal solo posee estudios técnicos.

b) Datos generales de los ciudadanos

Cuadro 4

Género de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	78	40,0
Válidos Femenino	117	60,0
Total	195	100,0

Fuente. Elaboración propia.

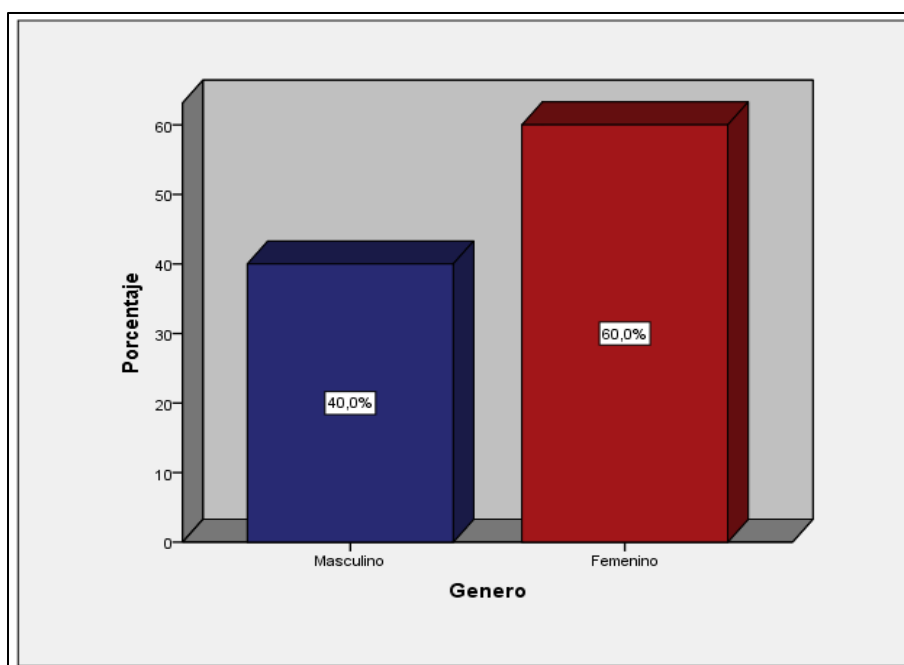


Figura 4. Género de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

Se observa en el Cuadro 4 que la mayor parte de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca son de sexo femenino en un 60%, lo cual indica que las mujeres constituyen el mayor grupo en género y con menor porcentaje 40% está conformada por varones.

Cuadro 5

Edad de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	30	15,4
Entre 25 años a 31 años	56	28,7
Válidos Entre 32 años a 45 años	38	19,5
Más de 45 años	71	36,4
Total	195	100,0

Fuente. Elaboración propia.

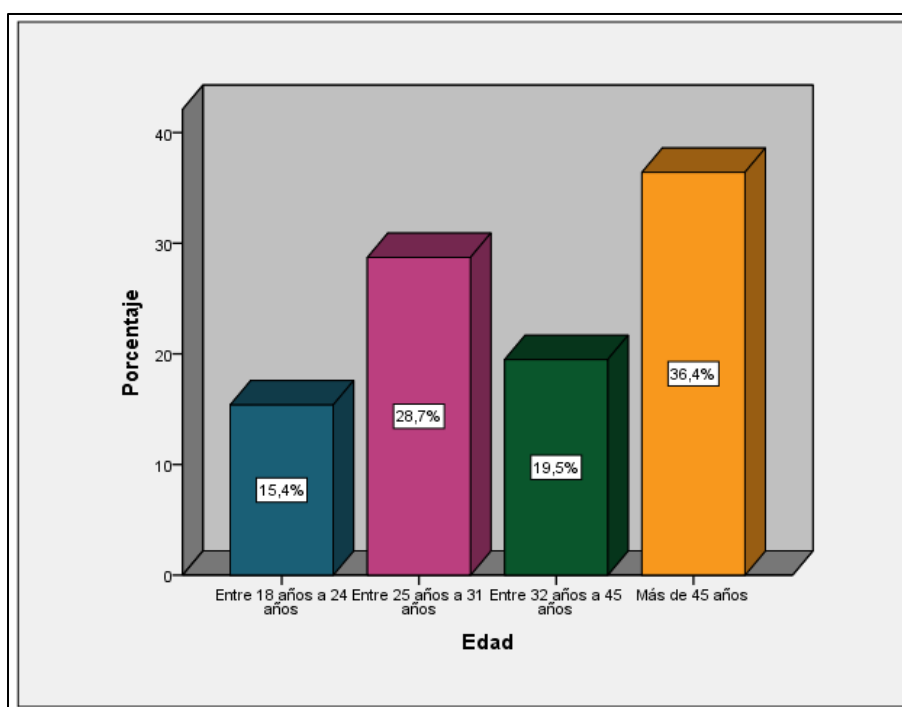


Figura 5. Edad de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca.

Se observa en el Cuadro 5 que las edades de los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca se encuentran con más de 45 años en un 36,4%. En segundo lugar, las edades se encuentran entre 25 años a 31 años representados por el 28,7%, en el caso del 19,5% se encuentran entre 32 años a 45 años y en un 15,4% se encuentran a internos entre 18 y 24 años.

c) Análisis descriptivo de la Comunicación interna

Cuadro 6

Comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Buena	6	28,6
	Regular	8	38,1
	Mala	7	33,3
	Total	21	100,0

Fuente. Elaboración propia.

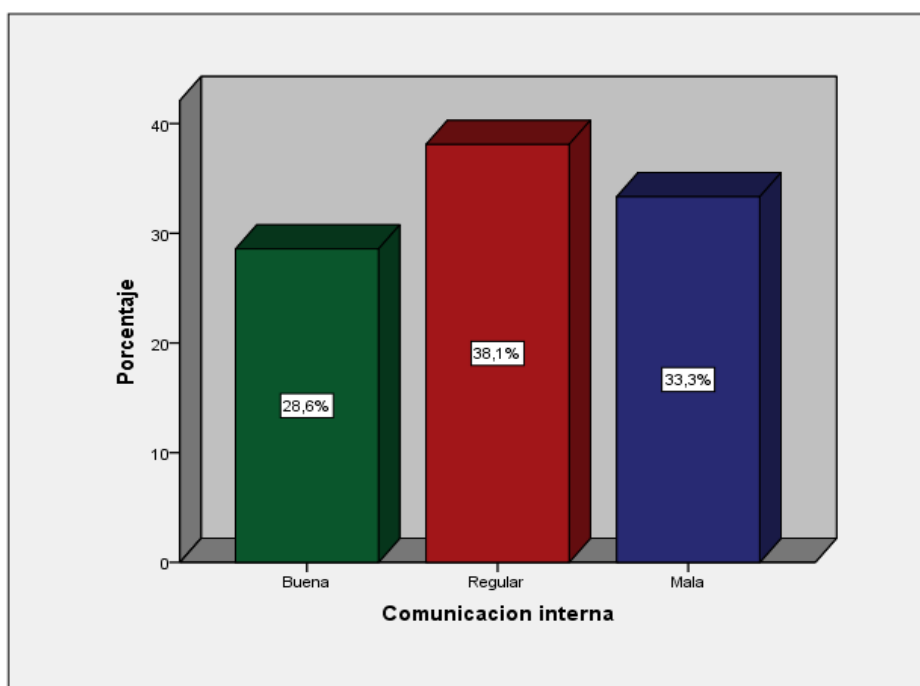


Figura 6. Comunicación interna.

Se observa en el Cuadro 6 que el 28,6% de los encuestados calificaron la comunicación interna que se maneja dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un buen nivel, en el caso del 38,1% lo calificó en un nivel regular y el 33,7% calificaron en un nivel malo, lo que significa que los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca se encuentran como un grupo vulnerable, al presentar un intercambio y distribución deficiente de cualquier tipo de información.

Cuadro 7

Comunicación vertical

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena	0	0,0
	Regular	18	85,7
	Mala	3	14,3
	Total	21	100,0

Fuente. Elaboración propia.

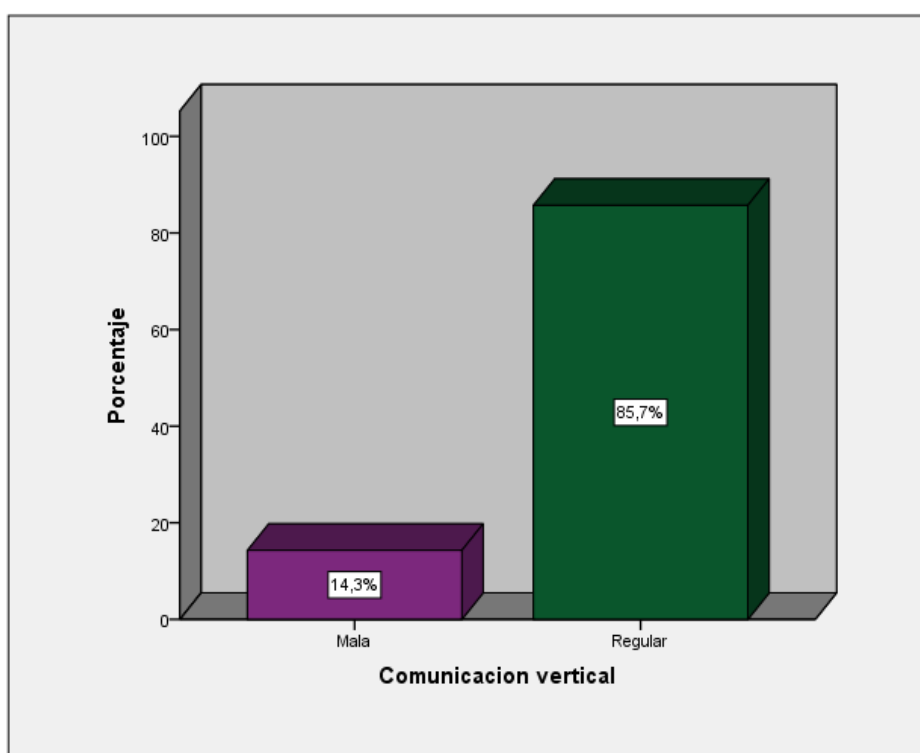


Figura 7. Comunicación vertical.

Se observa en el Cuadro 7 que el 14,3% de los encuestados calificaron la comunicación vertical que se maneja dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un nivel malo y el 85,7% calificaron en un nivel regular. Esto significa que los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca se encuentran como un grupo poco vulnerable, al presentar en los diferentes niveles jerárquicos un nivel promedio de cualquier tipo de información.

Cuadro 8

Comunicación horizontal

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Buena	6	28,6
	Regular	7	33,3
	Mala	8	38,1
	Total	21	100,0

Fuente. Elaboración propia.

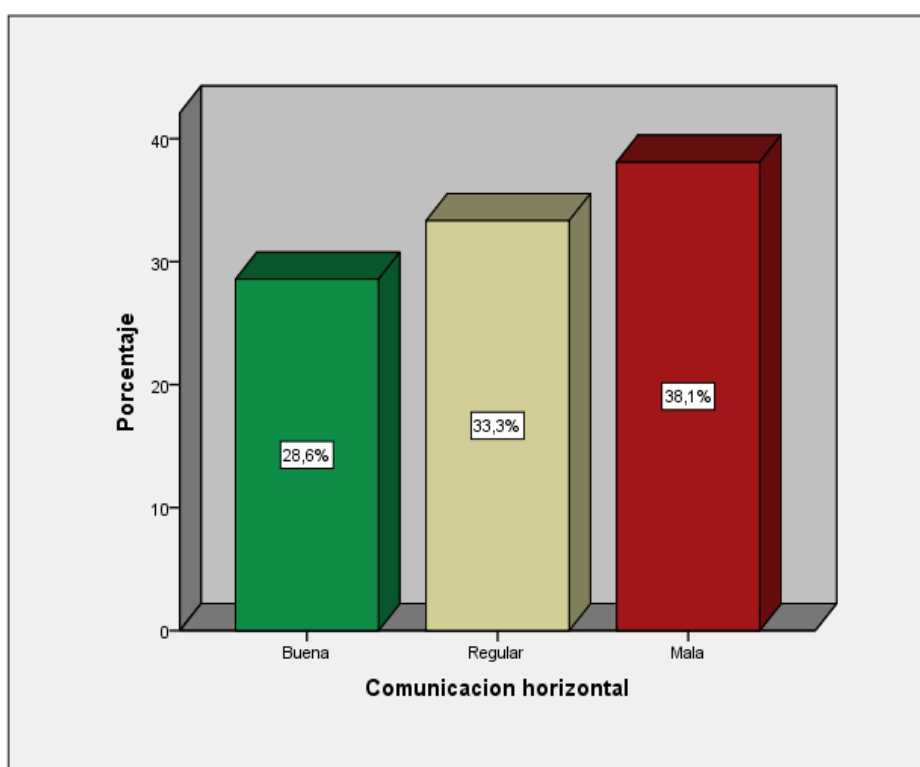


Figura 8. Comunicación horizontal.

Se observa en el Cuadro 8 que el 28,6% de los encuestados calificaron la comunicación horizontal que se maneja dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un buen nivel, en el caso del 33,3% lo calificó en un nivel regular y el 38,1% calificaron en un nivel malo. Esto significa que los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca se encuentran como un grupo vulnerable, al presentar el intercambio de información de manera deficiente que se da en las unidades de las diferentes áreas.

Cuadro 9

Comunicación diagonal

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena	3 14,3
	Regular	10 47,6
	Mala	8 38,1
	Total	21 100,0

Fuente. Elaboración propia.

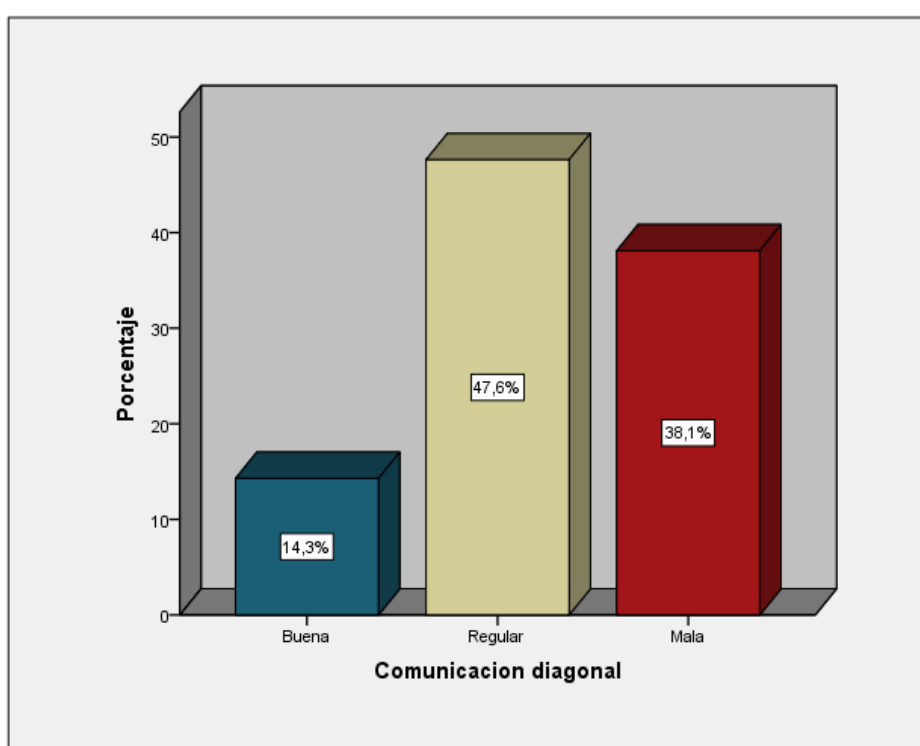


Figura 9. Comunicación diagonal.

Se observa en el Cuadro 9 que el 14,3% de los encuestados calificaron la comunicación diagonal que se maneja dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un buen nivel, en el caso del 47,6% lo calificó en un nivel regular y el 38,1% calificaron en un nivel malo. Esto significa que los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca se encuentran como un grupo poco vulnerable, al presentarse a un ritmo promedio la información de manera de rumor que se expanden en las unidades de las diferentes áreas.

Cuadro 10

Reuniones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena	9 42,9
	Regular	5 23,8
	Mala	7 33,3
	Total	21 100,0

Fuente. Elaboración propia.

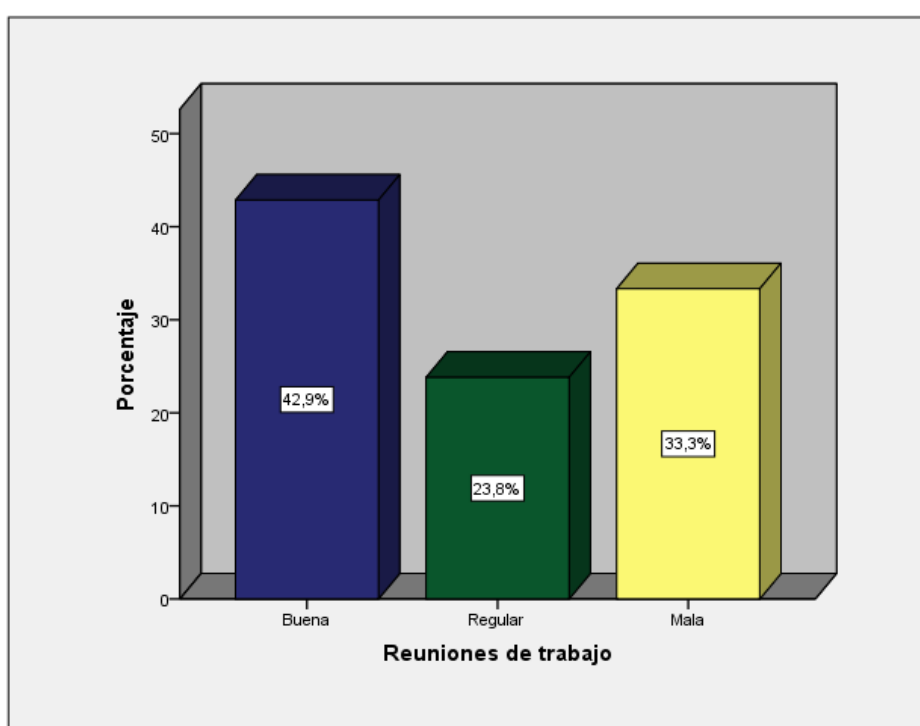


Figura 10. Reuniones de trabajo.

Se observa en el Cuadro 10 que el 42,9% de los encuestados calificaron el manejo de las reuniones de trabajo dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un buen nivel, en el caso del 23,8% lo calificó en un nivel regular y el 33,3% calificaron en un nivel malo. Esto significa que los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca no se encuentran como un grupo vulnerable, al presentarse las reuniones de manera adecuadas con el fin de plasmar las necesidades reales y los objetivos establecidos.

d) Análisis descriptivo de la Atención al ciudadano

Cuadro 11

Atención al ciudadano

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	37
	Moderado	121
	Bajo	37
	Total	195
		100,0

Fuente. Elaboración propia.

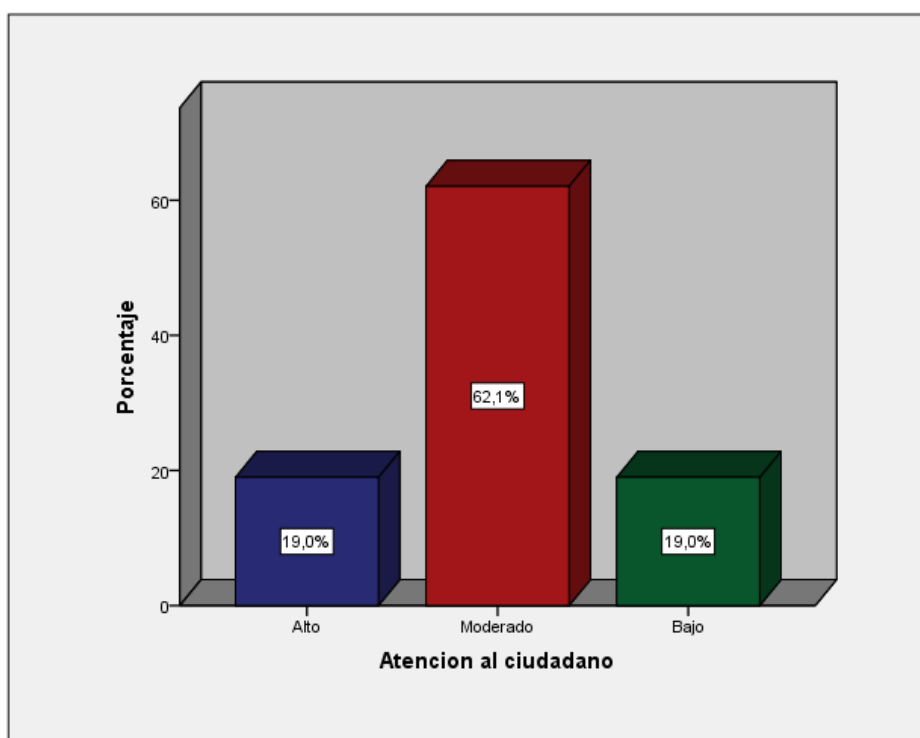


Figura 11. Atención al ciudadano.

Se observa en el Cuadro 11 que el 19% de los encuestados calificaron el manejo de la atención dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un nivel alto, en el caso del 62,1% lo calificó en un nivel moderado y el otro 19% calificaron en un nivel bajo. Esto significa que los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca manifestaron que los mecanismos para atender y resolver incidencias se encuentran en un nivel moderado.

Cuadro 12

Entorno

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Alto	29	14,9
Moderado	126	64,6
Bajo	40	20,5
Total	195	100,0

Fuente. Elaboración propia.

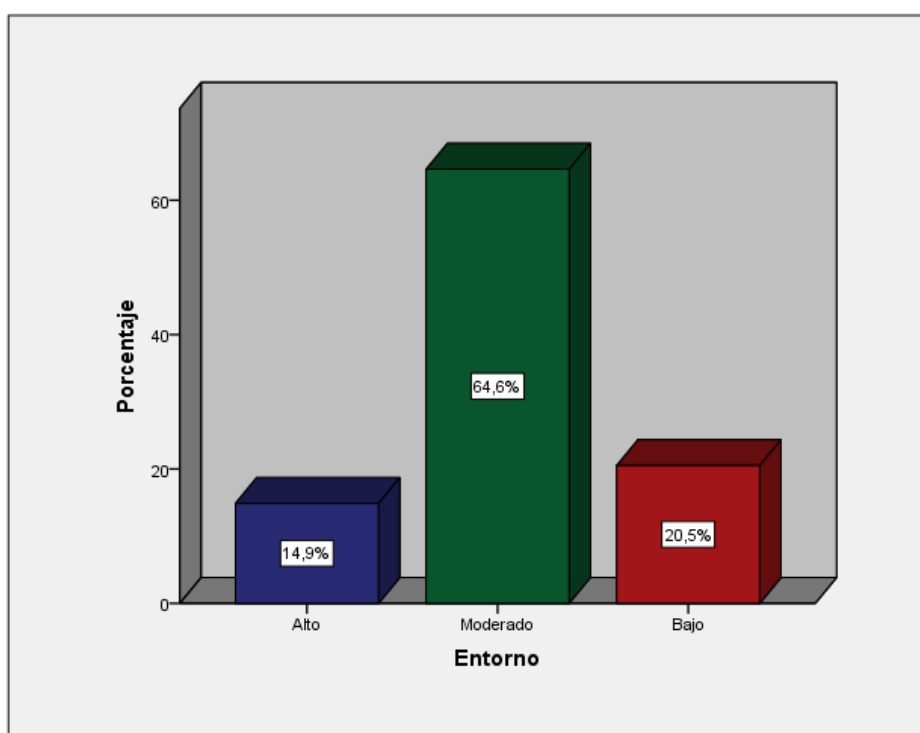


Figura 12. Entorno.

Se observa en el Cuadro 12 que el 19% de los encuestados calificaron el manejo del entorno dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un nivel alto, en el caso del 64,6% lo calificó en un nivel moderado y el 20,5% calificaron en un nivel bajo. Esto significa que los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca manifestaron que los elementos físicos y su infraestructura tales como: edificio, acceso, mobiliario, entre otros, que son condiciones físicas que está sujeta el confort (iluminación, música del ambiente, limpieza, entre otras) se encuentran en un nivel moderado.

Cuadro 13

Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Alto	37	19,0
Moderado	104	53,3
Bajo	54	27,7
Total	195	100,0

Fuente. Elaboración propia.

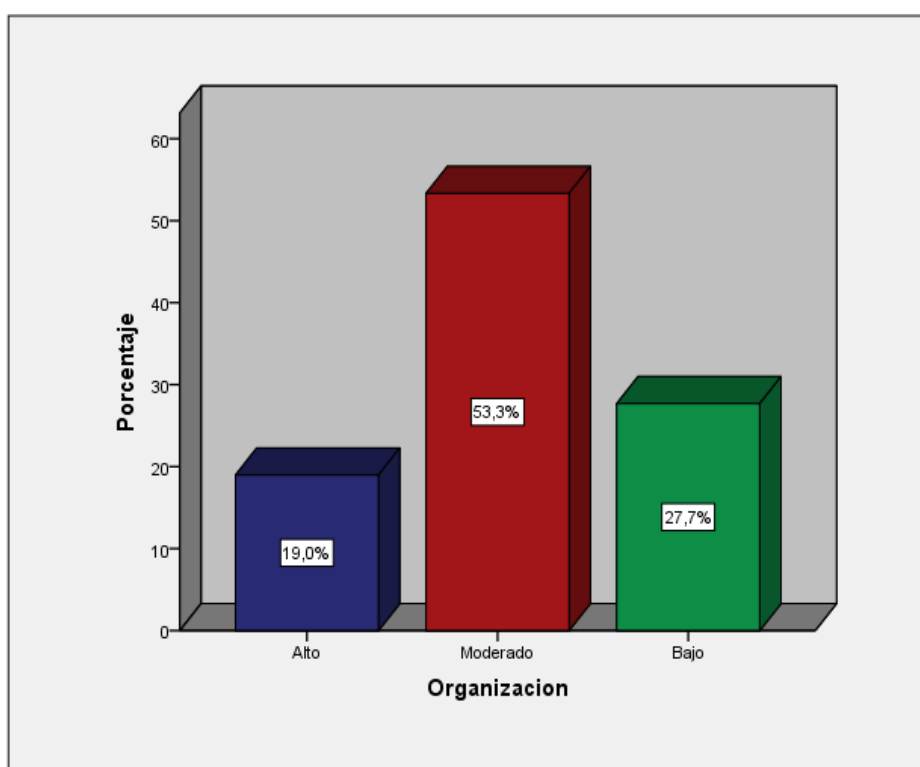


Figura 13. Organización.

Se observa en el Cuadro 13 que el 19% de los encuestados calificaron el manejo de la organización dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un nivel alto, en el caso del 53,3% lo calificó en un nivel moderado y el 27,7% calificaron en un nivel bajo. Esto significa que los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca manifestaron que los elementos físicos que se usa para la atención de la ciudadanía funcionan de manera adecuada.

Cuadro 14
Empleados

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Alto	52	26,7
Moderado	106	54,4
Bajo	37	19,0
Total	195	100,0

Fuente. Elaboración propia.

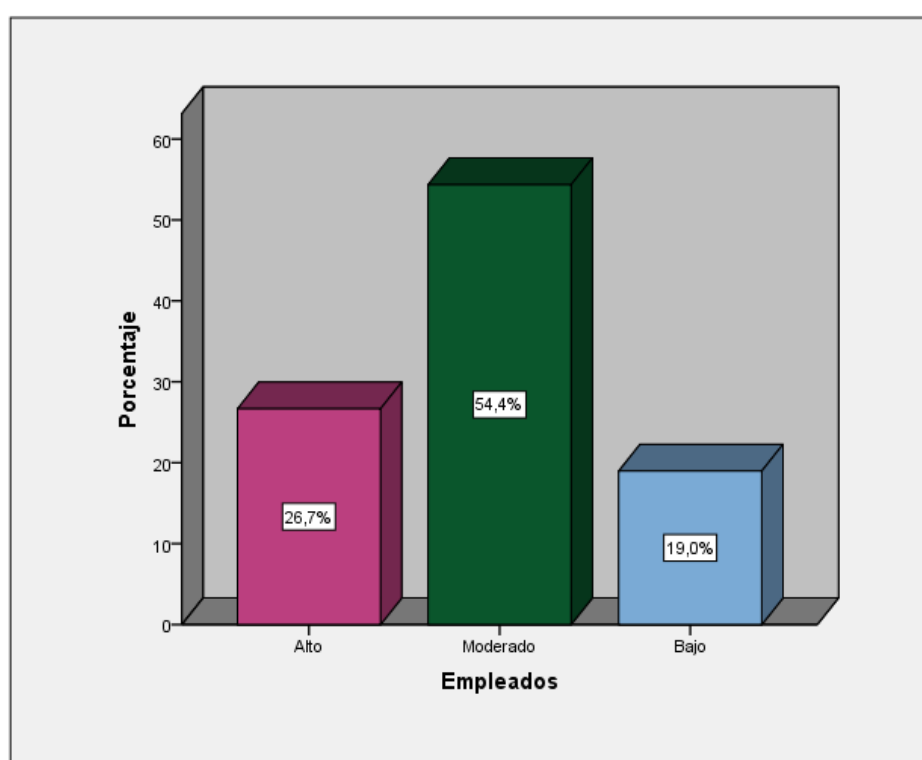


Figura 14. Empleados.

Se observa en el Cuadro 14 que el 26,7% de los encuestados calificaron la atención de los empleados dentro de la Comisaría de Cruz Blanca en un nivel alto, en el caso del 54,4% lo calificó en un nivel moderado y el 19% calificaron en un nivel bajo. Esto significa que los ciudadanos atendidos por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca manifestaron que la atención que realiza el personal funciona de manera adecuada.

e) Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Shapiro-Wilk (para muestras menores de 50) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En el Cuadro 15 se observa que con un (p -valor < 0.05) la variable de comunicación interna no tiene una distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar Correlación de Rho de Spearman. Asimismo, utilizando la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores de 50) para la variable de atención al ciudadano se obtuvo que no tienen una distribución normal, como se observa en el Cuadro 16.

Cuadro 15

Pruebas de normalidad de la variable de comunicación interna

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,906	21	,046
Dimensión: comunicación vertical	,716	21	,000
Dimensión: comunicación horizontal	,900	21	,035
Dimensión: comunicación diagonal	,779	21	,000
Dimensión: reuniones de trabajo	,713	21	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente. Elaboración propia.

Cuadro 16

Pruebas de normalidad de la variable de atención al ciudadano

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención al ciudadano	,154	195	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente. Elaboración propia.

f) Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La comunicación interna no se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Ha: La comunicación interna se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Cuadro 17

Correlación entre la comunicación interna y la atención al ciudadano

		Comunicación interna	Atención al ciudadano
Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
	Sig. (bilateral)	.	,001
Rho de Spearman	N	21	21
Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	21	195

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia.

Se observa en el Cuadro 17, que mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir "0.001 < 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.692; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. Por lo que se concluye que la comunicación interna se relaciona

significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Hipótesis Específica 1

Ho: La comunicación vertical no se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Ha: La comunicación vertical se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Cuadro 18

Correlación entre la comunicación vertical y la atención al ciudadano

			Comunicación vertical	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Comunicación vertical	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,541* ,011
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,541* ,011	1,000 .
		N	21	21
		N	21	195

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia.

Se observa en el Cuadro 18, que mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir "0.011 < 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen

una correlación de 0.541; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. Por lo que se concluye que la comunicación vertical se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Hipótesis Específica 2

Ho: La comunicación horizontal no se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Ha: La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Cuadro 19

Correlación entre la comunicación horizontal y la atención al ciudadano

			Comunicación horizontal	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,635** ,002
	Atención al ciudadano	N Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	21 ,635** ,002 21	21 1,000 . 195

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia.

Se observa en el Cuadro 19, que mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.002 < 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.635; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. Por lo que se concluye que la comunicación horizontal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Hipótesis Específica 3

Ho: La comunicación diagonal no se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Ha: La comunicación diagonal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Cuadro 20

Correlación entre la comunicación diagonal y la atención al ciudadano

		Comunicación diagonal	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Comunicación diagonal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,644**
		N	.
Atención al ciudadano		Coeficiente de correlación	,644**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	.
		21	21
		21	195

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia.

Se observa en el Cuadro 20, que mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.002 < 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.644; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. Por lo que se concluye que la comunicación horizontal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Hipótesis Específica 4

Ho: Las reuniones de trabajo no se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Ha: Las reuniones de trabajo se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

Cuadro 21

Correlación entre las reuniones de trabajo y la atención al ciudadano

			Reuniones de trabajo	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Reuniones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	21	21
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	21	195

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia.

Se observa en el Cuadro 21, que mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.007 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.572; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. Por lo que se concluye que las reuniones de trabajo se relacionan significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.

3.2. Discusión de resultados

Se tuvo como hipótesis general: La comunicación interna se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.001 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.692; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Castro (2017) en su investigación titulada "Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016", puesto que coincide en afirmar que el desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 donde se demostró una alta asociación entre las variables.

Se tuvo como hipótesis específica 1: La comunicación vertical se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.011 < 0,05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.541; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación

corroborar por lo planteado dado por Angulo (2015) realizó la investigación titulada “Las políticas y procedimientos en los procesos de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01 – Guaranda – educación y el cumplimiento de los objetivos institucionales”, puesto que coincide en afirmar que los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación desarrollan sus funciones en concordancia a las políticas y procedimientos establecidos en la norma ISO 9001-2008 y en el Acuerdo Ministerial 020-12, se determinó que existe un porcentaje de personal que necesita reforzar sus conocimientos acerca de las políticas y procedimientos obligatorios que deben cumplirse para alcanzar la meta institucional.

Se tuvo como hipótesis específica 2: La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.002 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.635; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Lizarzaburu (2014) en su investigación titulada “Propuesta de un plan piloto de comunicación interna, orientado a fortalecer el clima organizacional en la comandancia general de la Policía Nacional del Ecuador” quien menciona que la comandancia es una institución de carácter civil encargada de brindar bienestar a los miembros policiales a nivel nacional, es la encargada de transmitir información a todos los uniformados, es por esto que la comunicación interna es la base fundamental para el correcto funcionamiento de la misma, ya que al percibirse en la investigación existen varias falencias que impiden trabajar en un armonioso ambiente laboral.

Se tuvo como hipótesis específica 3: La comunicación diagonal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.002 < 0,05$, por ende, se

rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.644; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Salazar (2017) realizó la investigación titulada “Competencias laborales y comunicación interna en la división de tránsito de la PNP Lima. 2016”, puesto que coincide en su conclusión que las competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en la División de Tránsito de la PNP. Lima. 2016; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.777. Lo que implica las competencias laborales al registrar mayores resultados al motivarse, capacitar y comprometer al personal en las actividades propias de la misión por cumplir, respondiendo y superando las expectativas esperadas por sus diferentes niveles de comando; en tanto la comunicación interna resulta interdependiente con las competencias laborales, entre los distintos niveles de comando de la Unidad Policial y entre el personal que la integra, con el objeto que los mensajes y los contenidos a transmitir logren mayor entendimiento entre todos, unificando criterios y posibilitando que el esfuerzo en conjunto de sus miembros redunde en mejores resultados.

Se tuvo como hipótesis específica 4: Las reuniones de trabajo se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.007 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.572; lo cual indica que es una relación positiva moderada y muy significativa. De los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora por lo planteado dado por Olmedo (2013) realizó la investigación titulada “La capacitación del servidor Municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicio de la administración zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha”, puesto que coincide en su conclusión al no existir buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo, debido a la falta de comunicación interna. Situación que conlleva a que haya diferencias de

critérios y opiniones, generándose desunión en el grupo; se recomienda organizar jornadas de convivencia e integración que promuevan el compañerismo, solidaridad y el trabajo en equipo, para mejorarlas relaciones laborales, con el fin de mejorar su ambiente laboral.

CONCLUSIONES

1. Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,001 < 0,05$; $r = 0,692$), por lo que se concluye que la comunicación interna se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Es decir que a medida que mejore y se trabaje todos los aspectos para lograr un nivel alto de comunicación aumentara el servicio de calidad en cuanto a la atención al ciudadano.
2. Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,011 < 0,05$; $r = 0,541$), por lo que se concluye que la comunicación vertical se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019; es decir que a medida que sea más efectiva la manera de transmitir la información por parte de los superiores para un adecuado desenvolvimiento de las funciones del personal mejorara la comunicación con los ciudadanos por diversos canales, sean físico, personal, virtual.
3. Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,635$), por lo que se concluye que la comunicación horizontal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Es decir, a medida que exista un ambiente de igualdad entro los departamentos de la comisaría, mejorara la comunicación con los ciudadanos por diversos canales, sean físico, personal, virtual, etc.
4. Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,644$), por lo que se concluye que la comunicación

diagonal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Es decir, a medida que los superiores tomen más en cuenta las necesidades y requerimientos del personal aumentara la confianza de los trabajadores de la comisaria al momento de atender a los ciudadanos.

5. Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,007 < 0,05$; $r = 0,572$), por lo que se concluye que las reuniones de trabajo se relacionan significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019. Es decir, a medida que se realicen reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento, mejorara la imagen del personal de la comisaria bajo cualquier escenario. Es decir, a medida que los equipos de trabajo desarrollen sus funciones manteniendo la misma dirección y el mismo interés para lograr los objetivos de la organización mejorara los procedimientos que y protocolos que deben seguir los ciudadanos para ser atendidos más rápidos y fáciles.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar al personal de todas las áreas de la institución en referencia a la comunicación empática que garantice con efectividad la adecuada trasmisión de información en la comunicación con los ciudadanos por diversos canales, sean físico, personal, virtual.
2. Concientizar a los superiores jerárquicos la importancia de fomentar y mantener un ambiente de igualdad entre los departamentos de la comisaria tomando en cuenta las necesidades y requerimientos de su personal
3. Identificar las necesidades y requerimientos del personal para mejorar la transmisión y comprensión de los mensajes emitidos por los superiores y subalternos de la institución, con la finalidad que se sientan identificados y comprometidos al momento de cumplir con efectividad la atención a los ciudadanos
4. Diseñar charlas o reuniones con el personal de todas las áreas de la institución para establecer e intercambiar opiniones en referencia a la mejora de la atención al usuario
5. Implementar y fomenta mejoras de los procesos comunicacionales centrados en la transmisión de los mensajes emitidos por los superiores y subalternos de la institución que conlleven a una mejor atención al ciudadano.
6. Recomendación académica: Implementar campos de estudio enfocados en la comunicación social, ya que se basa en los procesos intelectuales para hacer llegar la información hasta las personas receptoras, con el fin de hacer una comunicación interna más flexible y multidireccional.

7. Recomendación para la empresa: Realizar actividades para fortalecer conexiones interpersonales entre todos los miembros de la comisaría, ya que no solo se debe mejorar la comunicación entre los miembros del equipo que trabajan juntos, sino también entre estos y sus superiores. Los líderes que invierten tiempo en conocer a sus empleados y están dispuestos a escucharlos desarrollarán una comunicación mucho más clara y fluida con ellos.

8. Recomendación para el gobierno: Cuando los trabajadores comprenden y se alinean con los objetivos de la institución, se comunican mejor entre ellos, es por ello que se le recomienda al Ministerio del Interior que, por medio de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional, dar lineamientos para poder promover la misión y la visión de cada comisaria según corresponda.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bibliográficas

Bernal, C., Pineda, I., Lemus, F., Fonseca, D. y Muñoz, C. (2014). Fundamentos de investigación. México: Pearson.

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Mc Graw Hill.

Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones. (9ª Ed.). México D.F.: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

INEGI. (2005). Metodología de la investigación. México: INEGI.

Muñoz, C. (2011). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis (2 ed.). México: Pearson.

Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. (12ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Pablo, J. (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. España: Profit.

Palomo, M. (2014). Atención al cliente. España: Paraninfo.

Pérez, H., Pérez, J., López, L. y Caballero, C. (2015). Comunicación y atención al cliente. España: Mc Graw Hill.

Sánchez, P. (2015). Comunicación y atención al cliente. España: Editex.

- **Páginas web**

Ávila, M. (2017). Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV. Universidad César Vallejo. Recuperado el 11 de abril del 2019 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8321/%C3%81vila_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Angulo, M. (2015). Las políticas y procedimientos en los procesos de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01 – Guaranda – educación y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22971/1/T3431M.pdf>

Buenaventura, M. (2014). Plan estratégico de comunicación interna del Ministerio de cultura del Ecuador para la optimización de los procesos y relación con sus públicos internos. Universidad de las Américas. Recuperado el 11 de abril del 2019 de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3098/8/UDLA-EC-TMDCEI-2014-10.pdf>

Castro, R. (2017). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado el 19 diciembre del 2018 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22029/Castro_CR_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Curi, Á. (2017). Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado Lima – 2016. Universidad César Vallejo. Recuperado el 11 de abril del 2019 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5828/Curi_RAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Regalado, G. (2017). Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de Lima Norte, 2016. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9069/Regalado_VGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, S. (2017). Competencias laborales y comunicación interna en la división de tránsito de la PNP Lima. 2016. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado el 19 diciembre del 2018 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7125/Salazar_SR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandoval, G. (2015). La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los Ríos – Sucursal Babahoyo. Recuperado el 11 de abril del 2019 de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1646/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000001.pdf>
- Lizarzaburu, S. (2014). Propuesta de un plan piloto de comunicación interna, orientado a fortalecer el clima organizacional en la comandancia general de la Policía Nacional del Ecuador. Universidad de las Américas. Ecuador. Recuperado el 19 diciembre del 2018 de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/2409/1/UDLA-EC-TCC-2014-25%28S%29.pdf>
- Olmedo, J. (2013). La capacitación del servidor Municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicio de la administración zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>

ANEXOS

TITULO: COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE HUALMAY DE HUAURA: 2019.

A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PINCIPAL</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer de que manera la comunicación interna se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La comunicación interna se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p>	<p>VARIABLE X:</p> <p>COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>Dimensión: Comunicación vertical. Verticales descendentes. Verticales ascendentes.</p> <p>Dimensión: Comunicación horizontal. Ambiente de igualdad entre los departamentos. Igualdad entre los equipos de trabajo. Comunicación informal.</p> <p>Dimensión: Comunicación diagonal. Comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia. Inexistencia de barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Método general de Hernández et al. (1998), Método científico de Mario Bunge, Método Arias Galicia.</p> <p>DIESEÑO: No experimental, de corte transversal.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta.</p>
<p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>a) ¿De qué manera comunicación vertical se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?</p> <p>b) ¿ De qué manera la comunicación horizontal se</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Establecer de que manera comunicación vertical se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p> <p>b) Establecer de que manera la comunicación horizontal se</p>	<p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>a) La comunicación vertical se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p> <p>b) La comunicación horizontal se relaciona</p>		

<p>relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?</p> <p>c) ¿De qué manera la comunicación diagonal se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?</p> <p>d) ¿De qué manera las reuniones de trabajo se relacionan con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019?</p>	<p>relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p> <p>c) Establecer de que manera la comunicación diagonal se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p> <p>d) Establecer de que manera las reuniones de trabajo se relaciona con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p>	<p>significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p> <p>c) La comunicación diagonal se relaciona significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p> <p>d) Las reuniones de trabajo se relacionan significativamente con la atención al ciudadano en la Comisaría de Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú del distrito de Hualmay de Huaura: 2019.</p>	<p>Dimensión: Reuniones de trabajo. Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento. Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.</p> <p>VARIABLE Y: ATENCIÓN AL CIUDADANO Dimensión: Entorno adecuado. Aparcamiento. Edificación. Accesos. Sala de acogida. Mobiliario. Condiciones físicas de las que depende el confort.</p> <p>Dimensión: Gestión de la organización. Canales de comunicación. Sistemas de información. Gestión de reclamaciones. Procedimientos y protocolos.</p> <p>Dimensión: Empleados eficientes. Confianza y credibilidad. Buena primera impresión. Imagen adecuada. Buen trato. Buen uso del lenguaje. Modelo de comportamiento.</p>	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>POBLACIÓN: Consta de 493 personas.</p> <p>MUESTRA: Consta de 216 personas.</p> <p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov</p>
--	---	---	---	--

B. Cuestionario sobre comunicación interna

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la comunicación interna de los trabajadores de la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN VERTICAL					
1. ¿Sus superiores jerárquicos le transmite información mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?					
2. ¿Se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
3. ¿Existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la comisaría?					
4. ¿Existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la comisaría?					
5. ¿Tienes conversaciones con tus colegas de trabajos que no son de tema laboral?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DIAGONAL					
6. ¿Existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia?					
7. ¿Existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia?					
DIMENSIÓN: REUNIONES DE TRABAJO					
8. ¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento?					
9. ¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos?					

C. Cuestionario sobre atención al ciudadano

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la atención al ciudadano atendido por la Policía Nacional del Perú en la Comisaría de Cruz Blanca. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género	
Masculino	
Femenino	

b. Edad	
Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	ATENCIÓN AL CIUDADANO				
DIMENSION: ENTORNO					
1. ¿La comisaría cuenta con aparcamiento?					
2. ¿La comisaría cuenta con una adecuada edificación?					
3. ¿La comisaría cuenta con puertas de acceso amplias para un buen flujo de entrada y salida de los ciudadanos?					
4. ¿La comisaría cuenta con una adecuada sala de espera para los ciudadanos?					
5. ¿La comisaría cuenta con el mobiliario adecuado?					
6. ¿Las condiciones físicas de las que depende el confort son las adecuadas?					

DIMENSION: ORGANIZACION					
7. ¿La comisaria tiene una comunicación adecuada con los ciudadanos por diversos canales, sean físico, personal, virtual, etc.?					
8. ¿La comisaria cuenta con un adecuado sistema de información, para un fácil acceso a su información por parte de los ciudadanos?					
9. ¿La comisaria maneja una buena gestión de los reclamos o recomendaciones que realizan los ciudadanos?					
10. ¿Los procedimientos que deben seguir los ciudadanos para ser atendidos son rápidos y fáciles?					
11. ¿La comisaria respeta los protocolos establecidos para atender a los ciudadanos?					
DIMENSION: EMPLEADOS					
12. ¿Los trabajadores de la comisaria te inspiran confianza?					
13. ¿Los trabajadores de la comisaria te inspiran credibilidad?					
14. ¿Los trabajadores de la comisaria causan una buena primera impresión?					
15. ¿Los trabajadores de la comisaria mantienen una imagen adecuada?					
16. ¿Los trabajadores de la comisaria tratan amablemente a los ciudadanos?					
17. ¿Los trabajadores de la comisaria se comunican de manera adecuada con los ciudadanos?					
18. ¿Los trabajadores de la comisaria se comunican de manera clara utilizando un lenguaje comprensible para el ciudadano?					
19. ¿Los trabajadores de la comisaria saben comportarse frente a los ciudadanos bajo cualquier escenario?					

D. Validación de instrumentos por juicio de expertos



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Calvo Rivera, Trina Patricia
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : Maestra
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE HUALMAY DE HUAURA: 2019"**
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Amador Ávila Pérez
- 1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la Comunicación Interna
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
- b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
- c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-10)	REGULAR (11-13)	BUENO (14-16)	MUY BUENO (17-18)	EXCELENTE (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					X
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18.80

VALORACIÓN CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : Debe aplicarse

LUGAR Y FECHA : 24-04-2019

Econ. Patricia Calvo Rivera
 D.N.I. 398
 Firma y post firma del experto

DNI : 03650434

Teléfono: 998523193



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : **CARO TORERO CARMEN ROXANA**
 1.2 GRADO ACADEMICO : Magister en Gestión Publica
 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Gobierno Regional de Lima
 Universidad Alas Peruanas-
 1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Atención al ciudadano
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : **Ávila Pérez Amador**
 1.6 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN : Comunicación Interna y su relación con la
 Atención al ciudadano en la Comisaria de
 Cruz Blanca de la Policía Nacional del Perú
 en el Distrito de Hualmay de Huaura –
 2019
- 1.7 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 d) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
 e) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
 f) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-10)	(11-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje preciso y apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo logico en los items.					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Con los aspectos teóricos y la terminología básica del estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.				X	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia y la construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					12	35
TOTAL						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18.80
 VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido
 OPINION DE APLICABILIDAD : APLICAR
 :.....

LUGAR Y FECHA : Huacho, 18 de octubre del 2018


 Lic. Alma C. Roxana Caro Torero
 FIRMA Y POST FIRMA DEL EXPERTO

DNI:.....06118695.....

Teléfono: ...992868286.....



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : ROMERO RAMÍREZ, Víctor Hugo.
 1.2 GRADO ACADÉMICO : MAESTRO
 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UAP
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE HUAMAY DE HUAURA: 2019"**
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Amador Ávila Pérez
 1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la Comunicación Interna
 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
 b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
 c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-10)	REGULAR (11-13)	BUENO (14-16)	MUY BUENO (17-18)	EXCELENTE (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.				X	
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					28	15
TOTAL						43.

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 14.20.
 VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido
 OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicar
 LUGAR Y FECHA : Huacho, 25 de Abril del 2019.

Firma y post firma del experto
 DNI : 15599803
 Teléfono: 942770188



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : ROMERO RAMIREZ, VICTOR HUGO.
- 1.2 GRADO ACADEMICO : MAESTRO.
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UAP.
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE HUALMAY DE HUAURA: 2019"
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Amador Ávila Pérez
- 1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la Atención al ciudadano
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
- b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
- c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-10)	REGULAR (11-13)	BUENO (14-16)	MUY BUENO (17-18)	EXCELENTE (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.				X	
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					28	15
TOTAL						43

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 17,20

VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido

OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicar

LUGAR Y FECHA : Huacho, 25 de Abril del 2019

Firma y post firma del experto
 DNI : 15599803
 Teléfono: 942770188



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Calvo Rivera, Trina Patricia
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : Maestra
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE HUALMAY DE HUAURA: 2019"**
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Amador Ávila Pérez
- 1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la Comunicación Interna
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
- b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
- c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-10)	REGULAR (11-13)	BUENO (14-16)	MUY BUENO (17-18)	EXCELENTE (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					X
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18.80

VALORACIÓN CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : Debe aplicarse

LUGAR Y FECHA : 24-04-2019

Econ. Patricia Calvo Rivera
 D.N.I. 398

Firma y post firma del experto

DNI : 03650434

Teléfono: 998523193



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Calvo Rivera, Irinia Patricia
- 1.2 GRADO ACADEMICO : MAESTRA
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE HUALMAY DE HUAURA: 2019"**
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Amador Ávila Pérez
- 1.6 MENCIÓN : Bachiller en Administración Y negocios Internacionales
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la Atención al ciudadano
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
- b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
- c) DE 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-10)	REGULAR (11-13)	BUENO (14-16)	MUY BUENO (17-18)	EXCELENTE (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					X
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.					X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					16	30
TOTAL						46

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18.40

VALORACIÓN CUALITATIVA : VALIDO

OPINION DE APLICABILIDAD : De aplicación

LUGAR Y FECHA : 24-04-2019

J. Patricia Calvo
 Ecón. Patricia Calvo Rivera
 D.N.U. 398

Firma y post firma del experto

DNI : 03650434

Teléfono: 998523193