

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**



TESIS

Los canales de comunicación y la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, 2021.

Presentada para obtener Título Profesional de licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Investigador (a): Miranda Atoche Mariela Sthefany

Asesor (a): Dr. Percy Morante Gamarra

Lambayeque - Perú

Agosto, 2022

**Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240**

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**



TESIS

Los canales de comunicación y la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, 2021.

Presentada para obtener Título Profesional de licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Investigador (a): Miranda Atoche Mariela Sthefany

Asesor (a): Dr. Percy Morante Gamarra

Lambayeque - Perú

Agosto, 2022

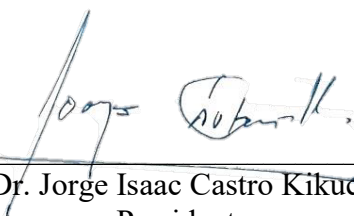
Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

Los canales de comunicación y la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, 2021.

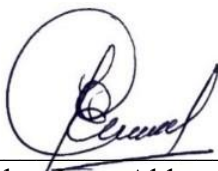
Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.



Bach. Mariela Sthefany Miranda Atoche
Investigadora



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Presidente



Lic. Esther Janet Aldana Fernández
Secretaria



Dr. Rafael Cristóbal García Caballero
Vocal



Dr. Percy Morante Gamarra
Asesor

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N° 0381-VIRTUAL

Siendo las 08:00 horas, del día Jueves 25 de agosto de 2022; se reunieron vía online mediante la plataforma virtual Google Meet, <https://meet.google.com/hvy-tizy-mvk>, los miembros del jurado designados mediante Resolución N° 0843-2022-V-D-FACHSE, de fecha 22 de abril de 2022, integrado por:



Presidente : Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Secretario : Lic. Esther Janet Aldana Fernández
Vocal : Dr. Rafael Cristóbal García Caballero
Asesor : Dr. Percy Carlos Morante Gamarra

La finalidad es evaluar la Tesis titulada: “LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, 2021”; presentada por la bachiller MIRANDA ATOCHE MARIELA STHEFANY para obtener el Título profesional de Licenciado(a) en Ciencias de la Comunicación.

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N° 620-2021-CU de fecha 30 de diciembre de 2021); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de (18) (DIECIOCHO) en la escala vigesimal, que equivale a la mención de MUY BUENO

Siendo las 09:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
PRESIDENTE

Lic. Esther Janet Aldana Fernández
SECRETARIO

Dr. Rafael Cristóbal García Caballero
VOCAL

OBSERVACIONES: _____

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuelas de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Percy Carlos Morante Gamarra**, usuario revisor de:

Tesis

Trabajo de Suficiencia Profesional

Trabajo Académico

Titulado: LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, 2021.

Cuyo(s) autor(es) es(son): Miranda Atoche, Mariela Sthefany DNI: 47801172

Declaro que la evaluación realizada por el Programa informático ha arrojado un porcentaje de similitud del 13%, verificables en el Resumen del Reporte Automatizado de similitudes que se acompaña.

El(La/Los/Las) suscrito(s/a) analizó y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.



Lambayeque, 06 de febrero del 2026

Nombres y Apellidos: **Percy Carlos Morante Gamarra**
DNI: 17539240.
ASESOR

Defina la modalidad con (X):

[X] Reporte Automatizado de Similitudes

[X] Recibo Digital

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



Los canales de comunicación y la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.ufpso.edu.co Fuente de Internet	1%
3	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	<1%
8	www.studocu.com	

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

	Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.chiclayoenlinea.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



18	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
19	gestaltcom.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	susanacaceres.com Fuente de Internet	<1 %
22	riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet	<1 %
23	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	www.munilavictoriach.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
25	investigaciones.uniatlantico.edu.co Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



29	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
33	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	manualzz.com Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	archive.org Fuente de Internet	<1 %

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



40	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.sangregorio.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
45	Jorge Victor Wilfredo Cachay Wester, Vanny Judith Soplapuco Vilchez, Carlos Eduardo Wester La Torre, Luis Alberto Rodriguez-Delfin et al. "Molecular characterization of mitochondrial Amerindian haplogroups and the amelogenin gene in human ancient DNA from three archaeological sites in Lambayeque - Peru", Genetics and Molecular Biology, 2020 Publicación	<1 %
46	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	<1 %
47	sergerika.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %



Dr. Percy Morante Gamarra
Asesor

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Mariela Sthefany Miranda Atoche
Título del ejercicio: PROYECTO TESIS C.COMUNICACION
Título de la entrega: Los canales de comunicación y la comunicación interna del ...
Nombre del archivo: TESIS_FINAL_-_29_MAYO_2022_2.docx
Tamaño del archivo: 1.57M
Total páginas: 82
Total de palabras: 16,324
Total de caracteres: 91,598
Fecha de entrega: 02-jun.-2022 12:16p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1849217307



Dr. Percy Morante Gamarra
Asesor

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

DEDICATORIA

“Nunca es tarde para empezar, es por ello que hoy puedo decir con orgulloso que estoy a un paso de lograr una gran meta y quiero agradecerte por ser parte de ello. Eres mi más grande inspiración y mi más grande motivo para seguir adelante. Tú y tu sonrisa han sido fundamentales para atreverme a más, y por ello hoy más que nunca adoro que seas mi hijo”

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por ser mi fuerza en todo momento y mi sostén para finalizar este trabajo de investigación.

A mi asesor, el Dr. Percy Morante Gamarra quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

Así mismo, quiero agradecer a la municipalidad distrital de La Victoria por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, quiero agradecer a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de mi esposo, mi hijo, mi madre y mis suegros que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	14
I. CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO	17
1.1. Antecedentes de investigación	17
1.2. Bases Teóricas	20
1.2.1. Teoría de Shannon y Weaver	20
1.2.2. Teoría de Fleur	20
1.2.3. Teoría de la Cultura en la Organización.	20
1.2.4. Teoría de la Comunicación Humana.	21
1.2.5. Canales de Comunicación	21
1.2.6. Comunicación Interna	25
II. CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES	29
2.1. Población y muestra	29
2.2. Diseño de investigación	30
2.3. Operacionalización de variables	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección	33
III. CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	34
3.1. Resultados Encuesta	34
3.2. Resultados Guía de entrevista.	46
3.3. Discusión de resultados	58
CAPITULO IV. CONCLUSIONES	63
CAPITULO V: RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	66
ANEXOS	69



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente: Comunicación Interna	31
Tabla 2 Variable Dependiente: Canales de comunicación.....	32
Tabla 3 Señala cuales de los siguientes canales de comunicación interna de la MDLV usas	34
Tabla 4 Señala con que frecuencia utilizas cada una de ellos	35
Tabla 5 Cual es tu valoración sobre la utilidad de los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria	36
Tabla 6 Con que frecuencia la información relevante llega por medios informales, en lugar de por los canales anteriores	38
Tabla 7 Conoces que canal o via debes usar para que una idea que pueda suponer una mejora en la municipalidad distrital de La Victoria llegue hasta la persona responsable de esa área	39
Tabla 8 Consideras que recibes información adecuada por los canales de comunicación	40
Tabla 9 Con qué frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral con tus compañeros.	41
Tabla 10 Consideras que la comunicación entre los miembros de tu área es fluida y adecuada.	42
Tabla 11 La comunicación con el personal administrativo influye para mejorar sobre los procesos y servicios en los que esta implicado.	44
Tabla 12 Tu nivel de satisfacción general sobre comunicación interna y participación.	45
Tabla 13 Entrevista 1	46
Tabla 14 Entrevista 2	48
Tabla 15 Entrevista 3	50
Tabla 16 Entrevista 4	51
Tabla 17 Entrevista 5	53
Tabla 18 Entrevista 6	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Señala cuales de los siguientes canales de comunicación interna de la Municipalidad Distrital La Victoria usas.	34
Figura 2 Con qué frecuencia utilizas cada canal de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria	35
Figura 3 Señala cual es tu valoración sobre la utilidad de los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria	37
Figura 4 Con qué frecuencia la información relevante llega por medios informales, en lugar de los canales anteriores	38
Figura 5 Conoces que vía o canal debes usar para que una idea que pueda suponer una mejora en la municipalidad distrital de La Victoria llegue hasta la persona responsable de esa área.	39
Figura 6 Consideras que recibes información adecuada por los canales de comunicación.	40
Figura 7 Con qué frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral con tus compañeros.	42
Figura 8 Consideras que la comunicación entre los miembros de tu área es fluida y adecuada.en lamunicipalidad provincial La Victoria	43
Figura 9 La comunicación con el personal administrativo influye para mejorar sobre los procesos y servicios en los que está implicado.	44
Figura 10 Tu nivel de satisfacción general sobre comunicación interna y participación.	45



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, determinar el uso de los canales de comunicación para mejorar la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria. Es una investigación descriptiva, con diseño no experimental - transaccional, el mismo que consistió en utilizar encuestas y entrevistas. La muestra estuvo constituida por 71 colaboradores administrativos, a quienes se les encuestó con un cuestionario de 10 preguntas y se entrevistó a 6 colaboradores administrativos con características de líderes naturales. Los resultados evidenciaron que, en el uso de los canales de comunicación, señala que el 30% son reuniones y el 27% por correo electrónico; con respecto a la frecuencia que la información relevante llega por medio informales, en lugar de los canales anteriores, el 38.03% indica ocasionalmente y el 28.17% nunca. Además, se considera que dentro de la municipalidad distrital de La Victoria a diario intercambian información y opinión oral entre sus compañeros, así mismo se consideran que la comunicación interna es un agente influenciador para la mejora de procesos y servicios dentro de la entidad. Sin embargo, existe un bajo nivel de satisfacción sobre la comunicación interna y la participación. Se concluye que, la efectividad de los canales de comunicación por el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria, presenta una efectividad regular. Además, se evidencio ciertas deficiencias, la primera corresponde a las políticas de la comunicación, que no se desarrolla adecuadamente y la existencia de rumores, que causan una mala relación entre el personal.

Palabras claves: Canales de Comunicación, Comunicación Interna, Variables, Cultura Corporativa.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the use of communication channels to improve the internal communication of the administrative staff in the district municipality of La Victoria. It is a descriptive research, with a non-experimental - transactional design, the same one that consisted of using surveys and interviews. The sample consisted of 71 administrative collaborators, who were surveyed with a 10-question questionnaire and 6 administrative collaborators with characteristics of natural leaders were interviewed. The results showed that, in the use of communication channels, it indicates that 30% are meetings and 27% by email; Regarding the frequency that relevant information arrives through informal means, instead of the previous channels, 38.03% indicate occasionally and 28.17% never. In addition, it is considered that within the district municipality of La Victoria on a daily basis they exchange information and oral opinion among their colleagues, likewise they consider that communication is an influencing agent for the improvement of processes and services within the entity. However, there is a low level of satisfaction regarding internal communication and participation. It is concluded that the effectiveness of the communication channels by the administrative staff of the district municipality of La Victoria, presents a regular effectiveness. In addition, certain deficiencies were evidenced, the first one corresponds to the communication policies, which are not developed properly and the existence of rumors, which cause a bad relationship between the staff.

Keywords: Communication Channels, Internal Communication, Variables, Corporate Culture.

INTRODUCCIÓN

En la municipalidad distrital de La Victoria, el área de Relaciones Públicas e Imagen Institucional se dedica durante muchos años a desarrollar acciones solo para la comunicación externa y la imagen institucional del municipio, restando importancia a la comunicación interna como un elemento clave para el desarrollo de la institución y el fortalecimiento de los valores institucionales. Uno de los principales factores que dificultan el desarrollo de la comunicación interna, es el problema recurrente en muchos tipos de organismos públicos, como suponer que es fácil comunicarse correctamente sin utilizar los canales de comunicación.

Por lo que, se formula la pregunta del problema: ¿De qué manera los canales de comunicación inciden en la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?, frente a esta pregunta se asume un problema y se desarrolla esta investigación que plantea como objetivo principal: Determinar el uso de los canales de comunicación para mejorar la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria.

La idea básica del objetivo principal es precisar el uso de los canales de comunicación en los colaboradores, teniendo conocimiento previo de que a través de los canales de comunicación se simplifican los procesos, se crea dinamismo y se evita un ambiente de incomunicación, ya que una comunicación efectiva logra un mejor desempeño entre los colaboradores a través de información estratégica, auténtica e importante, fortaleciendo así la comunicación interna.

Esta investigación es importante y oportuna porque ayudará a la institución de administración pública a comprender mejor la necesidad de los canales de comunicación para generar tiempo de información y comunicación entre la institución y sus colaboradores, teniendo como gran influencia la comunicación interna para lograr los objetivos de la institución. De igual forma, es trascendente para la entidad pública, ya que la información

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



vertida es importante en la toma de decisiones a la hora de desarrollar su plan de comunicación interna.

La investigación no tiene algún tipo de limitación que hayan afectado su validez y alcance de sus resultados; recibimos todo el apoyo de parte de la institución y colaboradores al aplicar los instrumentos.

Por ello, la presente investigación cuenta con cinco capítulos. El primer capítulo: El diseño teórico donde encontramos antecedentes de la investigación y bases teóricas que dan relevancia y sustento a nuestra investigación sobre los canales de comunicación y su influencia en la comunicación interna.

El segundo capítulo: Los métodos y material que permiten conocer a la muestra, el personal administrativo que es elemento clave en la investigación, además de plantear el diseño de investigación no experimental, transaccional y descriptivo que en la que se aplica técnicas e instrumentos como la entrevista y la encuesta que se utiliza en nuestra investigación.

El tercer capítulo: Resultados y discusión, los resultados de la investigación son graficados y descritos para mayor discusión en la evaluación de la efectividad y frecuencia de empleo de los canales de comunicación, así como de analizar la comunicación interna del personal administrativo.

El cuarto capítulo: Conclusiones, donde se determina que el uso de los canales de comunicación incide en la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, a través de las reuniones que representaron el 30%, el correo electrónico con un 27 %, el portal web con un 17%. Resaltando el de reuniones, como un canal más directo que del correo electrónico.

Y un quinto capítulo: Recomendaciones, en el que se recomienda que dentro de la municipalidad distrital de La Victoria se debe fortalecer los canales de comunicación corporativa sobre todo lo que corresponde a las reuniones y correos electrónicos siendo estos los que más se utilizan dentro del municipio. Asimismo, para la comunicación interna de la municipalidad de La Victoria se recomienda fortalecer e implementar las políticas de

comunicación y que estas sean expuestas ante todo el personal administrativo de esta manera ponerlas en práctica para generar mejores relaciones entre los colaboradores.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



I. CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de investigación

Internacional

Ramírez, Reyes, y Montaña (2017), en la investigación sobre “La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas” Su objetivo es abordar los conceptos involucrados en la comunicación interna para una mejor gestión empresarial. En cuanto al método aplicado, es descriptivo, como un diseño no experimental, con una muestra de colaboradores de la empresa a los que se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Concluye que el público interno, colaboradores o empleados, son elementos integrantes del funcionamiento de la organización. En gran medida, se convierten en uno de los ejes principales y pueden avanzar con la audiencia o clientes externos. Por tanto, la gestión de la comunicación interna representa más que todas las capacidades del negocio y por tanto no va más allá de la funcionalidad de la empresa.

Montecé (2020), investigación titulada “La gestión de comunicación externa de las instituciones públicas”. Diagnostico las comunicaciones externas con partes interesadas específicas como propósito, por ejemplo: ciudadanos estatales y revistas semanales locales, para comprender qué canales utiliza la agencia para comunicarse con ellos y cuál es el contenido de su información que se transmite. Para llevar a cabo esta investigación se utilizan herramientas cuantitativas y cualitativas para obtener la información requerida para diseñar estrategias de comunicación externa. Proporcionar interés público para mejorar la comunicación de la comunidad de estudio fuera del público y su imagen institucional.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



Marsetti (2019), en la investigación “Análisis de los canales de comunicación digital interna de la empresa Kruger Corporation” Su propósito es justificar el uso de los medios digitales como una herramienta para mejorar la comunicación interna de una organización y avanzar en sus objetivos, proyectos e iniciativas generales. Las técnicas de investigación aplicadas en este análisis serán tanto cuantitativas como cualitativas. Por un lado, las técnicas cuantitativas permitirán el análisis de indicadores y estadísticas, el uso y la interactividad de cada canal de comunicación. Las herramientas utilizadas para este diagnóstico son, en primer lugar, las observaciones de los canales de comunicación y, en segundo lugar, las encuestas a los colaboradores de la empresa. Los resultados señalan que la cultura y comunicación interna de la empresa se encuentran con ciertas deficiencias que perjudica el ambiente laboral, por lo que se presenciaron los aspectos productivos o negativos. Se concluye en implementar ciertos canales de comunicación digital dentro de la organización y obtener el soporte adecuado en análisis y recomendaciones.

Nacionales

Solano (2018), en su investigación titulada “Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de la Universidad Pública de Huánuco”. Su propósito es analizar las comunicaciones internas y las percepciones de las organizaciones colaboradoras. El estudio es un estudio básico de correlación, utilizando un enfoque analítico, con una muestra de 160 personas fueron consideradas en la encuesta. Los resultados evidencian, que entre los canales de comunicación que utilizan mayormente, fueron las reuniones y los chats corporativos, aunque en ciertas ocasiones han presentado dificultades para transmitir el mensaje. La conclusión más resaltante del análisis estadístico es la importancia de un sistema de comunicación para el personal que lo integra y por lo tanto una visión positiva de la organización. Sin embargo, sí muestra la necesidad de mejorar el sistema de comunicación dentro y fuera del establecimiento.

Elías (2018), en su investigación sobre “La relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la Unidad Minera Parcoy de Consorcio Minero Horizonte, periodo agosto – setiembre 2018”, el objetivo fue comprender la relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa. Para ello se utilizaron métodos de investigación no experimental y transversal, tipos de

aplicación, niveles descriptivos y correlacionales, modelación numérica y muestreo en 142 de los colaboradores. Los resultados muestran una correlación positiva, inequívoca y alta entre la comunicación interna y la identidad corporativa. Asimismo, existe una relación positiva e importante entre la comunicación estratégica y la filosofía empresarial. Sin embargo, no hubo una relación significativa entre la comunicación estratégica y la cultura corporativa. Finalmente, se concluye que el departamento de comunicación interna juega un papel importante en la mejora de la reputación de la empresa.

Vergara y Chuquin (2020), en su investigación “Análisis de la comunicación interna en relación a la identidad de la facultad de la institución educativa privada Carl David Anderson del distrito de Puente Piedra 2019”, tiene como objetivo determinar la importancia de la comunicación interna con el cuerpo docente. Metodológicamente, el estudio fue descriptivo no experimental. Los resultados obtenidos mostraron falta de implicación del profesorado, falta de comunicación entre los expertos, reticencia a implicarse por un plan fallido de comunicación en el aula.

Local

Sánchez (2021) en la investigación sobre “La propuesta de comunicación interna para fortalecer competencias del trabajador frente a la ley 27806 en municipalidad de José Leonardo Ortiz”. Su propósito es desarrollar una estrategia de comunicación interna para fortalecer la experiencia del usuario. Según el sistema, es de tipo no experimental, el material de estudio es descriptivo, parte por parte, conceptual, y tiene un tamaño de muestra de 83 empleados; que solicitó el cuestionario. Los resultados mostraron que, con base en la autocomprensión, el nivel de conocimiento de la autoridad absoluta fue 63,9% alto, 15,7% alto, 18,1% medio y 2,4% bajo. Se concluye que la gran mayoría de los colaboradores sienten que cuentan con la tecnología adecuada para cumplir con los requerimientos de la nueva política educativa, y establecen un plan de comunicación interna.

Lázaro y Taboada (2017), en su estudio “Estrategias de comunicación interno para mejorar el clima organizacional en la Corporación MeChan Service S.A.C”, tuvo como objetivo proponer estrategias de comunicación interna que influyan en el comportamiento del personal para mejorar el clima organizacional. Sobre su metodología fue descriptiva propositiva, teniendo un diseño de investigación



no experimental, contando como muestra con los clientes de la empresa en estudio, aplicando dos tipos de instrumento, la encuesta y entrevista. Los resultados evidencian, existe un mal clima organizacional, el cual les ha ocasionado mucho inconvenientes personales y profesionales como la falta de interés por lo que hacen, el poco compromiso con la empresa, las distantes relaciones interpersonales con los miembros de la empresa, la desmotivación por crecer profesionalmente dentro de la organización.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Teoría de Shannon y Weaver

El modelo propuesto por estos dos teóricos se basa en particular en los aspectos físicos de la comunicación, y una de sus aportaciones más convincentes es el hecho de que aportan el concepto de comunicación como un sistema cuyos elementos pueden identificarse individualmente.

En este sentido, para entender el modelo de comunicación como el proceso de transferencia de información, el autor piensa más en la comunicación telefónica o radiofónica, pero definitivamente el modelo se construye en el primer paso de la construcción de un modelo de comunicación humana.

Cabe señalar que Shannon y Weaver no se enfocaron en el significado de la comunicación, sino en la cantidad de información transmitida a través de un determinado canal. En su teoría, Shannon y Weaver pretendían lograr la máxima economía de tiempo, energía y costo en el diseño de canales y señales de transmisión.

1.2.2. Teoría de Fleur

Esta teoría surgió a mediados de la década de 1970 cuando Melvin De Fleur agregó juicios de retroalimentación al modelo de Shannon y Weaver para revelar el flujo de comunicación reflejado del emisor al receptor a través de los medios masivos y del receptor al emisor a través de un instrumento de retroalimentación; además, muestra que el ruido afecta no solo al canal, sino a todos los elementos que interfieren en el proceso de comunicación.

1.2.3. Teoría de la Cultura en la Organización.

Las principales características de la teoría son las opiniones, prácticas, cualidades, costumbres y participación del colaborador que integra la organización, y el uso del término en la organización aumenta el sentido de colaboración y pertenencia del colaborador al trabajo. Realizado por la



organización. El estudio de la cultura organizacional se ha convertido en uno de los temas más importantes en la investigación organizacional, llevando a las personas a comprender el ambiente, la burocracia y sus formas estructurales en la organización, y a adentrarse en la entidad para definir la relación entre la cultura actual y la organización. Una organización, cualquiera que sea su significado y dinámica. El siguiente diagrama muestra los valores compartidos dentro de una organización.

1.2.4. Teoría de la Comunicación Humana.

El impacto de la teoría de la comunicación humana en las ciencias sociales fue directo e importante. Hay muchos ejemplos que se han aplicado directamente a los estudios sociales.

La comunicación humana es un tema profundo que ha sido abordado a lo largo del tiempo por comunicadores, sociólogos, psicólogos y otras carreras afines. Son muchos los aspectos que se pueden abordar si tenemos en cuenta que las personas somos sociales y para llevarnos bien sin duda debemos ser capaces de comunicarnos tanto de forma verbal, escrita y no verbal, el lenguaje es muy amplio y diverso.

Es importante darle la atención necesaria a los factores que conciernen la interacción sobre el asertividad en la muestra del estudio. La comunicación es la forma en que las personas quieren dar sentido a un proceso intelectual, como pensar y transmitir lo que el emisor piensa que es necesario revelar, así como cosas ignorantes que pueden no verse. Este proceso requiere muchas habilidades como la escucha atenta, la observación, el análisis, la comprensión, entre otras.

1.2.5. Canales de Comunicación

La comunicación: Es un medio de comunicación a través del cual las personas envían o intercambian mensajes. Es decir, cuando nos comunicamos con seres queridos, amigos, colegas, socios, clientes, etc., construimos relaciones con ellos para dar, recibir y compartir ideas, información o significado.

Según los siguientes autores:

Para Santana y Olarte (2019), es una característica intelectual y emocional particular del hombre que surge de la necesidad de interactuar con otros, de intercambiar ideas de significado o importancia sobre la base de experiencias pasadas comunes.

Según Escandell (2020), La comunicación es el intercambio de información, verbal o no verbal, entre la persona que quiere transmitir una idea y la persona que quiere o se espera que la entienda.

Para Pintado y Sánchez (2017), la comunicación es el proceso en donde se realiza el intercambio de significados a través de un conjunto de símbolos.

Canales de comunicación: Es un proceso físico mediante el cual se realiza un evento de comunicación, es decir, se utiliza para el intercambio de información entre el emisor y uno o más destinatarios.

La presencia y disponibilidad de este sistema de medios es solo uno de los factores clave para la implementación exitosa del circuito de comunicación. Esto es importante porque cualquier práctica de comunicación requiere material físico y riguroso para transmitir el mensaje.

Las redes sociales son una herramienta comercial utilizada para construir relaciones y comunicarse con el público. De igual manera, el canal potencia la experiencia del cliente con diferentes marcas, fortalece el mercado de las redes sociales, brinda reconocimiento a la empresa e influye en el mercado. (Balado, 2018)

A través de ellos puedes:

- Presente a sus clientes un nuevo producto o servicio.
- Informar a las personas sobre todo lo relacionado al campo de trabajo.
- Responder a preguntas y comentarios.
- Comparte contenidos que puedan acercar a la audiencia de la marca.

Por eso, a la hora de elegir el canal que utilizarás, debe ser uno que informe, ayude a tu audiencia aportando valor y aportando soluciones.

Clasificaciones de los canales

Romero (2020), indica que tipo de canales pueden ser:

Personal: Los canales personales son canales de comunicación directa. Voz a Voz. Puede ser uno a uno o uno a muchos.

Masivo: Los canales masivos pueden ser de texto, radio, televisión e informática. De esta manera, se pueden identificar diferentes canales para la

difusión de ideas. Existen varios canales de comunicación dentro de la organización, tales como:

- Reuniones.
- Sesiones informativas.
- Instrucciones o normas generales.
- Circular y manual.
- Tablón de anuncios.
- Relaciones entre el personal y los cargos representativos.
- Buzón de sugerencias
- Internet
- Fax
- Chat

No todos los canales disponibles para las organizaciones están incluidos en esta lista, pero representa los más comunes. Es necesario en cada caso seleccionar el canal adecuado para interactuar o comunicarse con la persona, departamento o departamento de interés.

Validez del Canal de Comunicación

Los canales deben proporcionar información clara que todos puedan entender. En otras palabras, debe ser rápido, permitir que los destinatarios comenten y basarse en relaciones interprofesionales. (García, 2020)

De tal manera, que se considera la forma más fácil de comunicarse entre muchas personas en la misma empresa es por escrito. Reunirse con muchas personas es ineficaz porque la retroalimentación no es realmente efectiva.

Por ejemplo, en un grupo grande, la mayoría de las audiencias simplemente se sientan y escuchan por temor a comentar o hacer preguntas. Para ser eficaz en estas reuniones, es necesario encontrar un canal alternativo.

Esta alternativa se puede encontrar en una técnica llamada preparación de grupos que soluciona parcialmente este problema. El coordinador general notifica a los distintos jefes de departamento, jefes de departamento o regiones, luego al jefe de departamento y finalmente al resto del personal. Si bien esta técnica tiene sus inconvenientes, es la única técnica viable que cumple con todos los requisitos para ser realmente eficaz en una organización grande. (García, 2020)



Importancia de los Canales de Comunicación: Los canales de comunicación son muy importantes para mantener el normal funcionamiento de una organización. No solo ayuda a administrar los recursos humanos de una manera más ordenada y eficiente, sino que también ayuda a crear un ambiente de trabajo saludable.

Las organizaciones pueden utilizar diferentes métodos de comunicación. Hay que tener en cuenta que estos pueden ser de dos tipos: normales y normales. El primero se utiliza para transmitir información gubernamental (comunicados, leyes, memorandos, etc.), mientras que el segundo consiste en conversaciones y chismes. Si bien los sitios web pueden controlar los medios de manera más efectiva, no permiten que las personas predigan el comportamiento agregado dentro de un grupo. (Casals, 2017)

Para la gestión estratégica de la comunicación es necesario considerar el flujo de información que circula por ambos canales. Cabe señalar que las comunicaciones pueden transmitirse de varias formas. Estos son los principales:

Escrito: Esto se puede hacer a través de correspondencia, cartas, manuales, publicaciones institucionales, etc. Estos canales son útiles principalmente porque permiten a las organizaciones mantener un registro tangible y verificable de los mensajes que eligen entregar.

Verbal: En este medio, la información se transmite durante reuniones, conversaciones personales y llamadas telefónicas.

Tecnología: Aunque integra los elementos de los medios anteriores, se ha convertido en una parte muy importante de la comunicación interna de la empresa. Estos incluyen correo electrónico, boletines, chat, redes sociales, servicios de videollamadas, blogs y más.

Tipos de canales de comunicación corporativa

Según De la Fuente (2019), manifiesta que existen muchos canales de comunicación corporativa utilizados para intercambiar información entre equipos, actualizar objetivos, coordinar actividades dentro de la empresa y delegar responsabilidades. Los más comunes son:

Reuniones: Ya sea en persona o en línea, este es un canal de comunicación interna muy efectivo porque es una buena oportunidad no solo para evaluar el desempeño de una empresa, sino también para intercambiar ideas y desarrollar estrategias. (De la Fuente, 2019)

Correo electrónico: A través de este canal de información se pueden gestionar tareas y monitorear procesos diariamente. Además, este canal de comunicación se caracteriza por ser rápido, económico y eficaz. (De la Fuente, 2019)

Chat interno: Entre los canales de comunicación dentro de una empresa, el chat interno puede simplificar el proceso e intercambiar mensajes en tiempo real. De hecho, según los informes detallados anteriormente, el chat interno es el segundo canal de comunicación corporativa más utilizado para empresas de todos los tamaños. (De la Fuente, 2019)

Videoconferencias: Los canales de comunicación internos más comunes son considerados por las empresas, actualmente proporciona una facilidad de conferencia de comunicación de video a costa de ahorro de costos y se administra fácilmente muchos dispositivos. También es útil proporcionar capacitación a los equipos de trabajo. (De la Fuente, 2019)

Teléfono: Este es uno de los medios de comunicación comercial, aunque más tradicional, permite que la herramienta se agregue; En su mayoría, que trabajan cara a cara. Los grupos de WhatsApp también se han integrado en los canales de información utilizados por empresas y grupos de trabajo. (De la Fuente, 2019)

1.2.6. Comunicación interna

Definición de comunicación interna: La comunicación interna se basa en el objetivo de mantener una buena comunicación con los empleados de la empresa. Sus orígenes están ligados a la idea de promover el diálogo entre los integrantes haciendo que la empresa los motive a desempeñar sus funciones con eficacia. Además, la comunicación interna requiere escuchar los planes de los usuarios y establecer una comunicación efectiva. (Almenara, 2014)

De tal manera, la comunicación interna es una parte integral para toda organización. Se origina con la necesidad de poder establecer una comunicación efectiva con este. Así mismo, indica la importancia de mantener un buen

ambiente dentro de su organización es fundamental para lograr los objetivos requeridos. Las personas de la empresa son fundamentales para lograr los objetivos establecidos por la organización.

Por ello, el reto es fomentar una cultura de confianza y motivar a los empleados para que realicen su trabajo de la mejor manera posible, a partir de sus opiniones, a través de una comunicación interna eficaz.

La comunicación interna aumenta la productividad, resuelve conflictos mucho más rápido, mejora las relaciones con los empleados y genera tranquilidad. Los trabajadores se sienten comprometidos y relajados porque siempre están actualizados. (Cuenca y Verazzi, 2020)

Clasificación de la comunicación interna: En la comunicación interna, los actores involucrados se clasifican según su posición en la jerarquía organizacional. Es decir, se comunican entre sí en diferentes niveles de la organización. Se tiene:

Comunicación descendente: Viene de la estructura organizacional, es decir, desde el nivel más alto de liderazgo, hasta el nivel más bajo. En otras palabras, de los jefes a los subordinados, o de los gerentes al personal. Generalmente es una comunicación unidireccional, respetando la presentación, entrega de instrucciones, participación y toma de decisiones. (Almenara, 2014)

Comunicación horizontal: Es algo que sucede entre dos personas con las mismas características, Por ejemplo, entre compañeros de un mismo equipo, entre coordinadores del mismo nivel, o entre jefes de diferentes departamentos. No existe una relación jerárquica, sino típicamente entre pares para compartir información o responder preguntas.

Comunicación ascendente: Lógicamente es uno de un nivel inferior a un nivel superior, es decir, como retroalimentación subordinada a directores, gerentes, jefes, etc. También se utiliza para proporcionar ideas, recomendaciones y propuestas, o para realizar solicitudes formales, a quienes toman decisiones estratégicas en la organización. (Almenara, 2014)

Objetivos de la comunicación interna

De la Fuente (2019), señala que la comunicación interna persigue los siguientes objetivos:

Organizar y mejorar el intercambio de información entre regiones: Esto evita la gestión de dominios o servicios como burbujas, organizaciones remotas y otras.

Promover el conocimiento gerencial entre los empleados: promover un ambiente de trabajo conocido, donde los empleados sepan quién los lidera en un equipo, y donde la gerencia pueda conectarse con su equipo y saber quiénes son y sus fortalezas, debilidades y sus deseos.

Crear una identidad corporativa: la comunicación interna promoverá el sentido de pertenencia entre los empleados y promoverá el trabajo en equipo, para tener un lugar de trabajo más cálido y sólido.

Promueve el compromiso interno: crea un espacio para el intercambio de ideas, contactos interactivos, discusiones y debates, para compartir éxitos y desafíos, proporcionar información importante y crear innovación en estas áreas.

Herramientas de comunicación interna

Según, Tessi (2019) indica que algunos de ellos son los siguientes:

Boletines internos: Por ejemplo, se tiene a los boletines, informes mensuales o semanales, brindan a los empleados noticias de interés, información importante y fomentan la comunicación entre pares.

Manual del empleado: Esta es toda la información requerida para comunicarse con otros dominios, así como la información requerida para la identificación de la empresa.

Carteras informativas: pueden ser creadas por un departamento o enfocadas a editores de información, pero generalmente deben estar ubicadas en lugares conocidos o concurridos, pueden brindar información diversa e incluso invitar a personas a la sala para unirse.

Circulares: hoja de interés que distribuye, como su nombre indica, entre dominios, usuarios, etc.

Intranet: la red informática solo puede acceder a los miembros del grupo, puede compartir archivos, realizar conversaciones de video, enviar archivos, etc.

Correo electrónico: el correo electrónico empresarial es una excelente manera de crear un equipo y distribuir mensajes rápidamente con pequeñas herramientas.

Factores de la comunicación interna

Cuenca y Verazzi (2020), indica algunos factores importantes para mejorar la comunicación interna:

Transparencia de la Información: La información es poder, y los empleados que conocen las últimas noticias y la información más importante que produce la empresa estarán más comprometidos con el negocio.

Flexibilidad: Establecer reglas flexibles que beneficien el sistema de trabajo será otra de las cosas que valoren los empleados.

Escuche a los trabajadores: hay una diferencia entre un líder y un jefe. -Lo ideal es ser un buen líder que haga que los empleados se sientan respetados y escuchados. Si son reprimidos constantemente y sus voces no cuentan en la empresa, se crea un ambiente de trabajo hostil e inapropiado.

Establecer un plan de comunicación interna: Se recomienda que se desarrolle un plan de comunicación interna para que pueda utilizarse como apoyo. Crear una reunión específica con todos los miembros puede ser un factor en la discusión.

II. CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Población y muestra

Hernández, Fernández y Bautista (2018), señala que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación.

Por lo tanto, de acuerdo al estudio realizado, la población estuvo compuesto por todo el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria.

A. Características:

- Personal que labora en oficinas de la municipalidad de La Victoria y en las oficinas de las diferentes dependencias.
- Que tengan un contrato vigente.
- Que realice funciones netamente administrativas.

B. Tamaño: 205 colaboradores

C. Valores de representatividad:

- Tipo de contrato:
 - Nombramiento: 71 colaboradores
 - Puesto de confianza: 14 colaboradores
 - Cas Adm: 120 colabores
- Sexo:
 - Mujeres: 123(60%)
 - Varones: 82 (40%)

Por último, la muestra estuvo conformado por el personal administrativo (mujeres y hombres) de categoría funcional administrativa, que sean nombrados, en edades de 30 a 75 años.

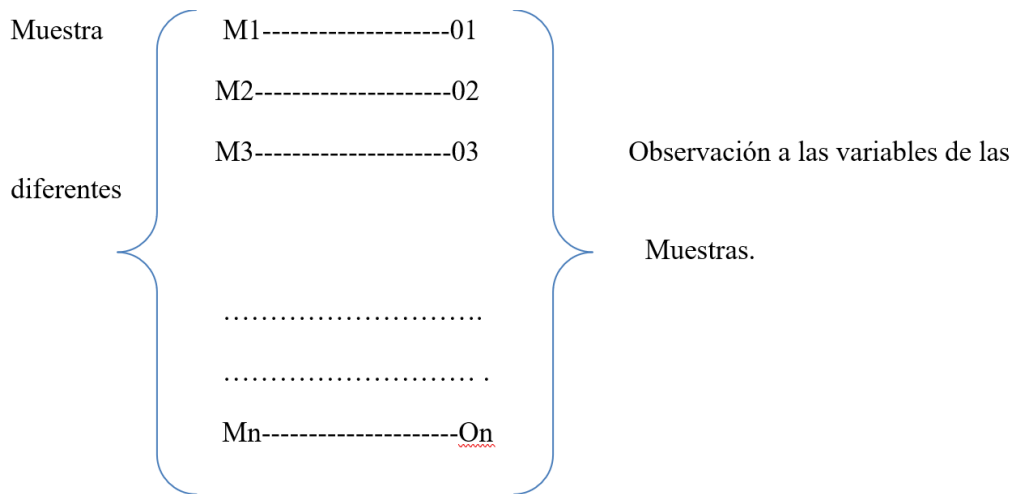
A. Valores de Representatividad:

- Sexo:
 - Mujeres: 30
 - Varones: 41
- Edad:

- 30 a 45 años: 30 colaboradores
- 45 a 75 años: 41 colaboradores.

2.2. Diseño de investigación

La investigación fue de tipo no experimental. transaccional, descriptivo. En el que se registrará datos en diferentes personas que pertenecen a diferente áreas y oficinas; se analizará las variables e indicadores y los datos a reunir se obtendrán del personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria, se observarán como es la comunicación interna, como se da en su contexto natural para analizarlo posteriormente y transaccional, ya que la recolección de datos se realice en un solo tiempo, indagar la incidencia y valores con los que se manifiestan. Descriptivo, pues se recolectan datos sobre aspectos de la comunicación interna del personal administrativo y realizaremos un análisis y medición de los mismos.



2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable Dependiente: Comunicación Interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR
COMUNICACIÓN INTERNA	La comunicación interna es el proceso de intercomunicación que se realiza al interior de las organizaciones y está dirigida al cliente interno , a través de distintas formas de comunicación , cuyos contenidos contribuyen al logro de sus objetivos .	Intercomunicación	Es la capacidad y la necesidad de transmisión recíproca de información entre dos o más personas, seres vivos, lugares o mecanismo de la mesa redonda.	Transmisión Información
		Organizaciones	Las organizaciones son estructuras administrativas creadas para lograr objetivos con el apoyo de los colaboradores.	Estructuras Administrativas Colaboradores
		Cliente interno	Es alguien que tiene vínculo con la compañía, aunque puede o no comprar el producto. A menudo es el trabajador.	Vínculo Trabajador
		Formas de comunicación	Existen dos tipos, pues la comunicación puede ser expresado de manera oral o escrita.	Oral Escrita
		Objetivos	Fin que se quiere lograr y al cual se dirige una acción.	Logro Acción

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2

Variable Independiente: Canales de Comunicación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR
CANALES DE COMUNICACIÓN	Es un proceso físico mediante el cual se realiza un proceso de comunicación, es decir, se utiliza para el intercambio de información entre emisor y receptor, mediante código.	Medio físico	Es el encargado de transmitir señales que son interpretadas por el receptor.	Transmisión Señales
		Acto comunicativo	Es la acción que implica la codificación de un mensaje por parte del emisor, a partir de las cuales el receptor decodifica el mensaje.	Codificación Decodificación
		Intercambio	Realizar un cambio recíproco de un elemento por otro.	Cambio recíproco Elemento
		Información	Son los datos estructurados que contienen la información que cambia el estado cognitivo del sujeto que recibe dicha información.	Datos procesados Conocimiento
		Emisor	Es un agente que transmite un mensaje.	Agente

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI: 17539240



Trasmite mensaje

Receptor Es un destinatario que recibe el mensaje. Destinatario
Recibe mensaje

Nota: Elaboración propia

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17 539240



2.4. Técnicas e instrumentos de recolección

- **Las técnicas** que se emplearán en la presente investigación serán:

La encuesta.

Nos permitió acercarnos al personal administrativo de la municipalidad de La Victoria ya que se recopiló datos sobre la comunicación interna, sus ideas, conocimientos, entre otros. Así mismo se apoya en una interacción directa o indirecta entre el investigador y el encuestado.

La entrevista.

Se recopiló los datos en base a la opinión de los trabajadores administrativos, jefes de oficinas y personal jerárquico utilizando la entrevista estableciéndose un dialogo entre el entrevistado y el entrevistador, del cual se establecieron preguntas con sus respectivas alternativas en un esquema ya preparado, ya estructurado, previa coordinación.

- **Los instrumentos de recolección de datos.**

En la presente investigación utilizaremos como instrumento el cuestionario (llamado también, guía de encuesta), que nos permitirá recoger datos de los estilos de comunicación interna, transmisión de mensajes y otra información que requiera la investigación.

Los encuestados responderán a los ítems presentados en los cuestionarios elaborados por el investigador, a fin de recolectar la información pertinente que será un conjunto de preguntas respecto a la investigación.

Guía de entrevista. Instrumento que permitirá recoger datos de las opiniones de los trabajadores administrativos de la municipalidad de La Victoria.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



III. CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1. Resultados Encuesta

Tabla 3

¿Cuál de los siguientes canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria usas?

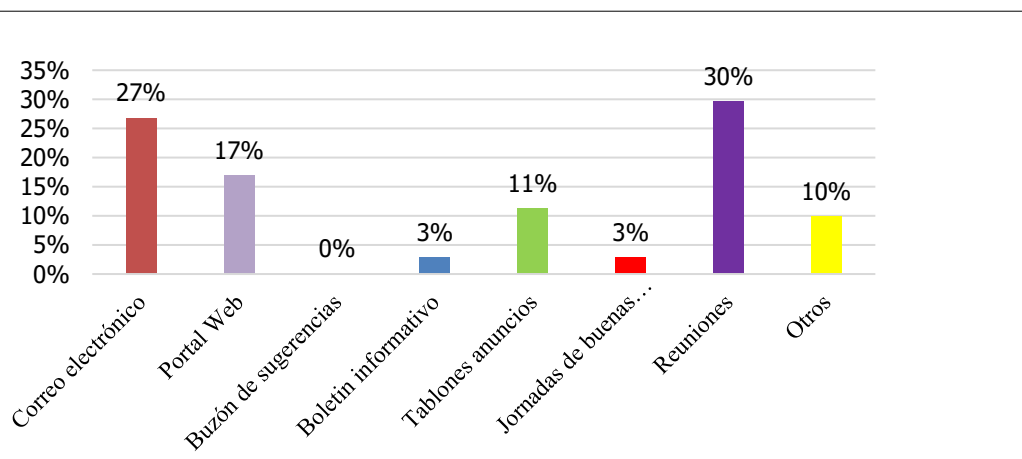
	Frecuencia	Porcentaje
Correo electrónico	19	27%
Portal Web	12	17%
Buzón de sugerencias	0	0%
Boletín informativo	2	3%
Tablones de anuncios	8	11%
Jornadas de buenas prácticas	2	3%
Reuniones	21	30%
Otros	7	10%
Total	71	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

¿Cuál de los siguientes canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria usas?

Nota. De acuerdo a los resultados arrojados sobre los canales de comunicación interna que presenta la municipalidad distrital de La Victoria, indica que el 27% utiliza el correo electrónico, el 17% portal web, el 3% boletín informativo, 11% tablones de anuncios, 3% jornadas de buenas prácticas, 30% reuniones y el 10% otros.



Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

De tal manera, dentro de la municipalidad distrital de La Victoria, uno de los canales de comunicación que se utiliza con mayor frecuencia es las reuniones, del cual es representado por el 30% de sus colaboradores, seguido del correo electrónico teniendo un 27%, y el portal web contando con el 17%. Siendo el de reuniones un canal más directo que del correo electrónico, sin embargo, se puede presenciar la falta de actividad y uso que presenta su portal web, el cual debe tener una mayor afluencia dentro de la entidad.

Tabla 4

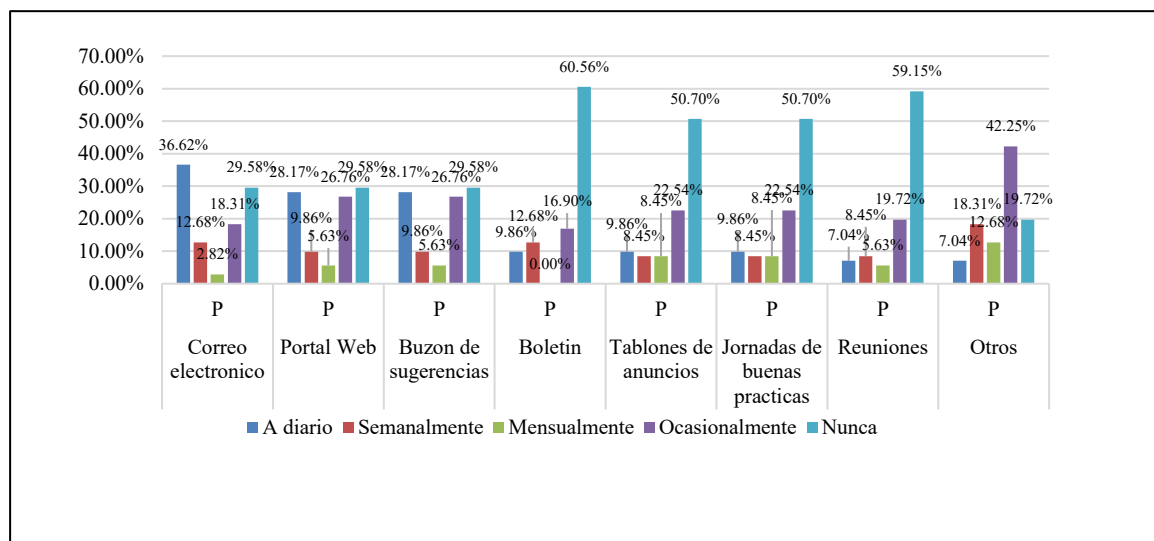
¿Con qué frecuencia utilizas cada canal de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?

	Correo electrónico		Portal Web		Buzon de sugerencias		Boletín		Tablones de anuncios		Jornadas de buenas practicas		Reuniones		Otros	
	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F
A diario	36.62%	26	28.17%	20	28.17%	3	9.86%	7	9.86%	7	9.86%	5	7.04%	5	7.04%	6
Semanalmente	12.68%	9	9.86%	7	9.86%	5	12.68%	9	8.45%	6	8.45%	6	8.45%	13	18.31%	3
Mensualmente	2.82%	2	5.63%	4	5.63%	0	0.00%	0	8.45%	6	8.45%	4	5.63%	9	12.68%	0
Ocasionalmente	18.31%	13	26.76%	19	26.76%	10	16.90%	12	22.54%	16	22.54%	14	19.72%	30	42.25%	8
Nunca	29.58%	21	29.58%	21	29.58%	53	60.56%	43	50.70%	36	50.70%	42	59.15%	14	19.72%	54
TOTAL	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71

Nota. Elaboración propia

Figura 2.

¿Con qué frecuencia utilizas cada canal de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?



Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

Nota. De acuerdo a los resultados evidencia sobre la frecuencia en la utilidad de los canales de comunicación, en donde a diario el canal más usado es el correo electrónico, representado por un 36.62%; semanalmente el canal más usado son otros, representado por un 18.31%; mensualmente se considera que otros canales se utilizan, representado en un 12.68%; ocasionalmente utilizan otros canales, representado por el 42.25%, el portal web y el buzón de sugerencias, representado por el 27.76%; y nunca son utilizados el boletín y las reuniones, representado por el 60.56% y el 59.15%.

De tal manera, dentro de la municipalidad distrital de La Victoria se considera que, con respecto a la frecuencia en el uso de los canales de comunicación, según el indicador diariamente, los canales con mayor utilidad son el correo electrónico, el portal web y el buzón de sugerencias. Mientras que los canales que nunca utilizan, los que presentaron mayor porcentaje fueron los boletines, tabloneros de anuncios, las jornadas de buenas prácticas y las reuniones. En tal sentido, se considera que, ante las nuevas apariciones tecnológicas en los canales de comunicación, estas han desplazados a las que comúnmente se conocían, es decir, los canales tradicionales.

Tabla 5

¿Cuál es tu valoración sobre su utilidad de los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?

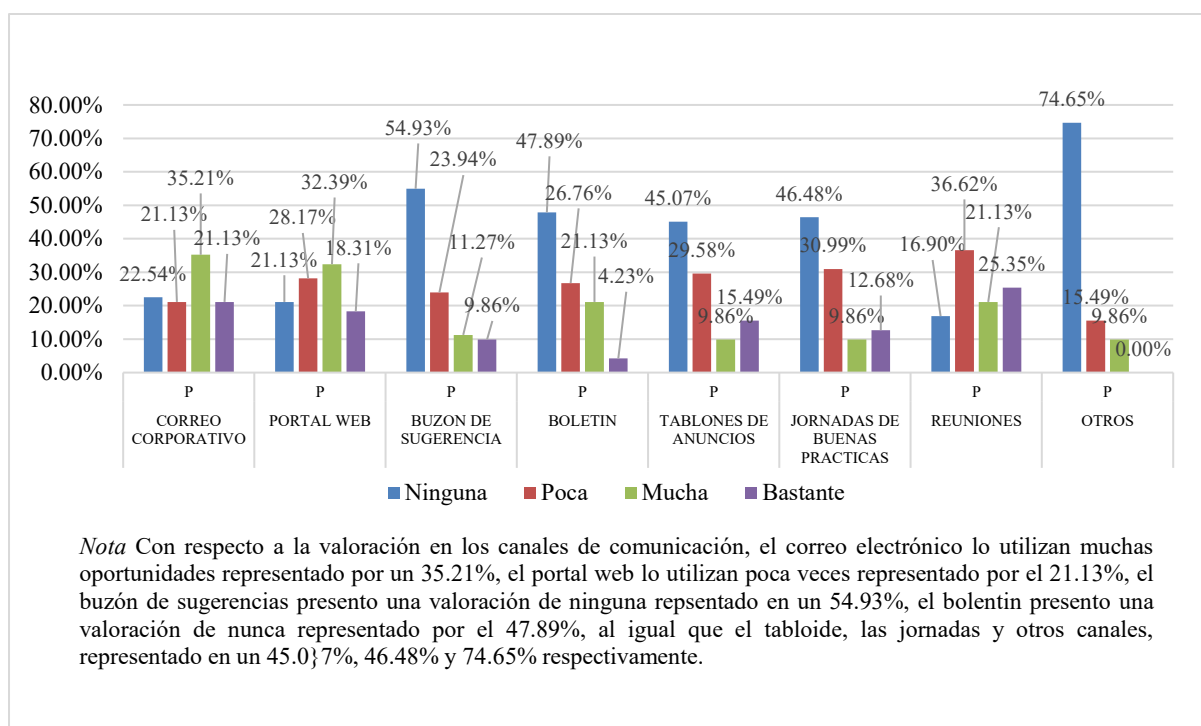
	CORREO CORPORATIVO		PORTAL WEB		BUZON DE SUGERENCIA		BOLETIN		TABLONES DE ANUNCIOS		JORNADAS DE BUENAS PRACTICAS		REUNIONES		OTROS	
	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F
Ninguna	22.54%	16	21.13%	15	54.93%	39	47.89%	34	45.07%	32	46.48%	33	16.90%	12	74.65%	53
Poca	21.13%	15	28.17%	20	23.94%	17	26.76%	19	29.58%	21	30.99%	22	36.62%	26	15.49%	11
Mucha	35.21%	25	32.39%	23	11.27%	8	21.13%	15	9.86%	7	9.86%	7	21.13%	15	9.86%	7
Bastante	21.13%	15	18.31%	13	9.86%	7	4.23%	3	15.49%	11	12.68%	9	25.35%	18	0.00%	0
TOTAL	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71	100.00%	71

Nota. Elaboración propia



Figura 3

¿Cuál es tu valoración sobre su utilidad de los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria



De tal manera que, con respecto a la valoración en los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria, se evidenció que el canal que mayormente utilizan son mucha frecuencia es el correo electrónico representado por el 35.21%, seguido del portal web representado por el 32.29%. Sin embargo, el canal que no utilizan en ningún motivo, se consideró otros canales y el buzón de sugerencia, representado por el 74.65% y 54.93% respectivamente.

Tabla 6

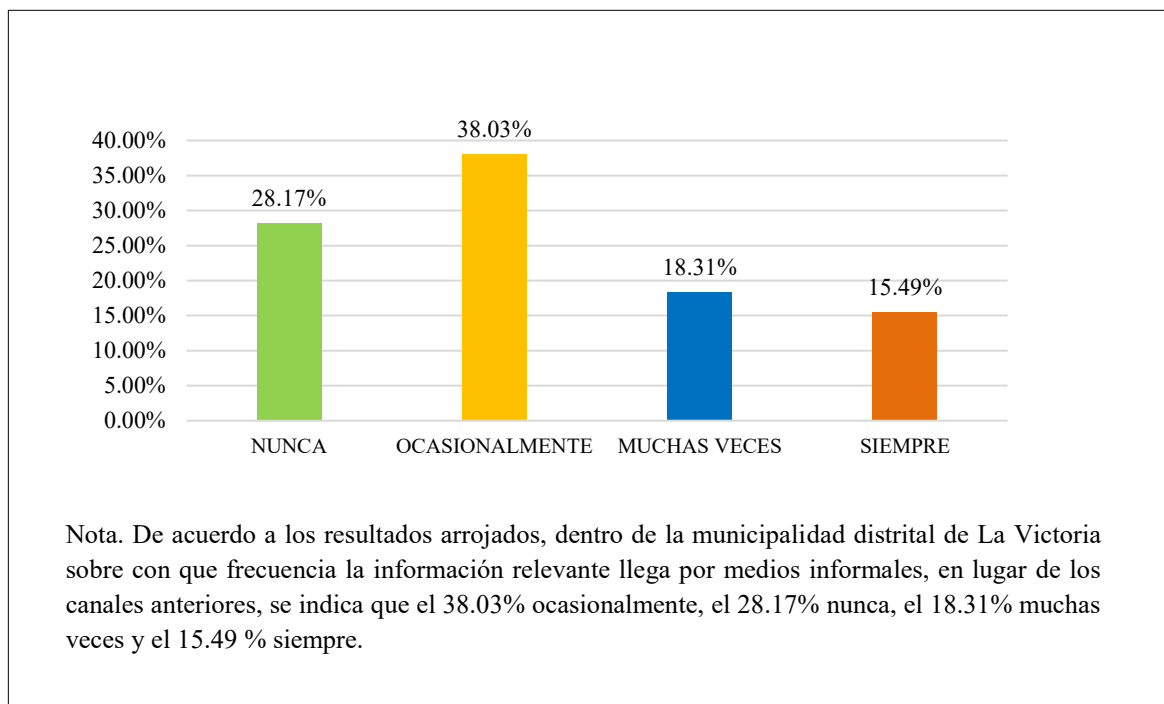
¿Con qué frecuencia la información relevante llega por medios informales, en lugar de los canales anteriores?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	28.17%
Ocasionalmente	27	38.03%
Muchas veces	13	18.31%
Siempre	11	15.49%
Total	71	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 4

¿Con qué frecuencia la información relevante llega por canales informales, en lugar de los canales formales anteriores?



En tal sentido, dentro de la municipalidad distrital de La Victoria, indican que ocasionalmente los medios informales llegan primero que los canales para el desarrollo de información relevante que se efectúa dentro de la entidad. Por lo tanto, es necesario que dentro de la municipalidad se ejercen mayores prácticas en los canales en cuanto a su utilidad con los trabajadores, de esta manera que el mensaje no se tergiverse al momento de llegar a su receptor.

Tabla 7

¿Conoces que canal o vía debes usar para que una idea pueda suponer una mejora en la municipalidad distrital de La Victoria llegue hasta la persona responsable de esa área?

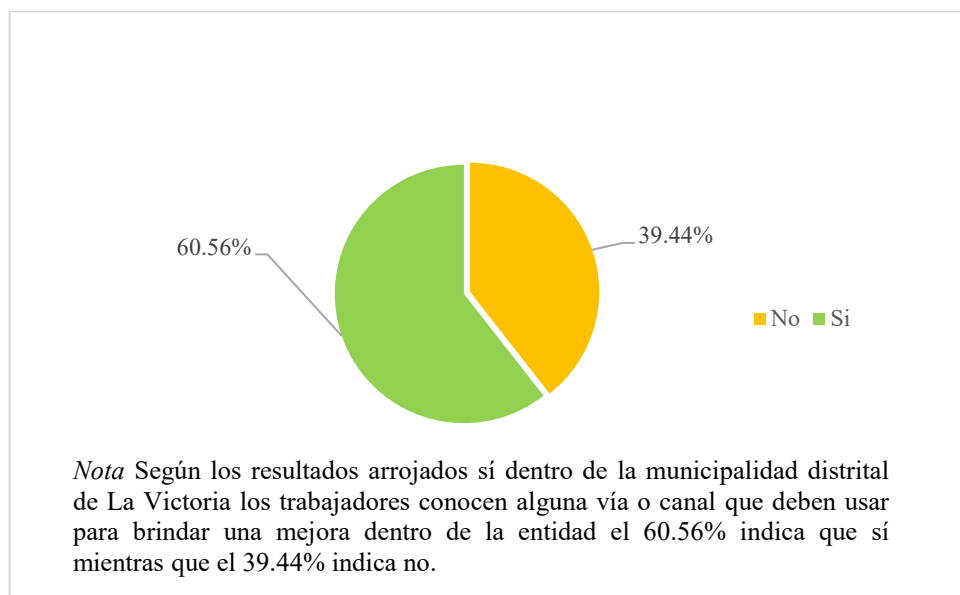
	Frecuencia	Porcentaje
No	28	39.44%
Si	43	60.56%
Total	71	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 5

Conoces

¿Conoces que canal o vía debes usar para que una idea pueda suponer una mejora en la municipalidad distrital de La Victoria llegue hasta la persona responsable de esa área?



En tal sentido dentro de la municipalidad distrital de La Victoria los trabajadores tienen conocimiento de que vía o canal deben de usar al momento de proponer alguna idea de mejora para la entidad. Sin embargo, existe un porcentaje considerable del 39.44% De los trabajadores que desconocen aquella vía o canal por lo que es importante realizar acciones de mejoras en donde el colaborador conozca acerca de los canales que pueden utilizar para comunicarse entre jefes y subordinados.

Tabla 8

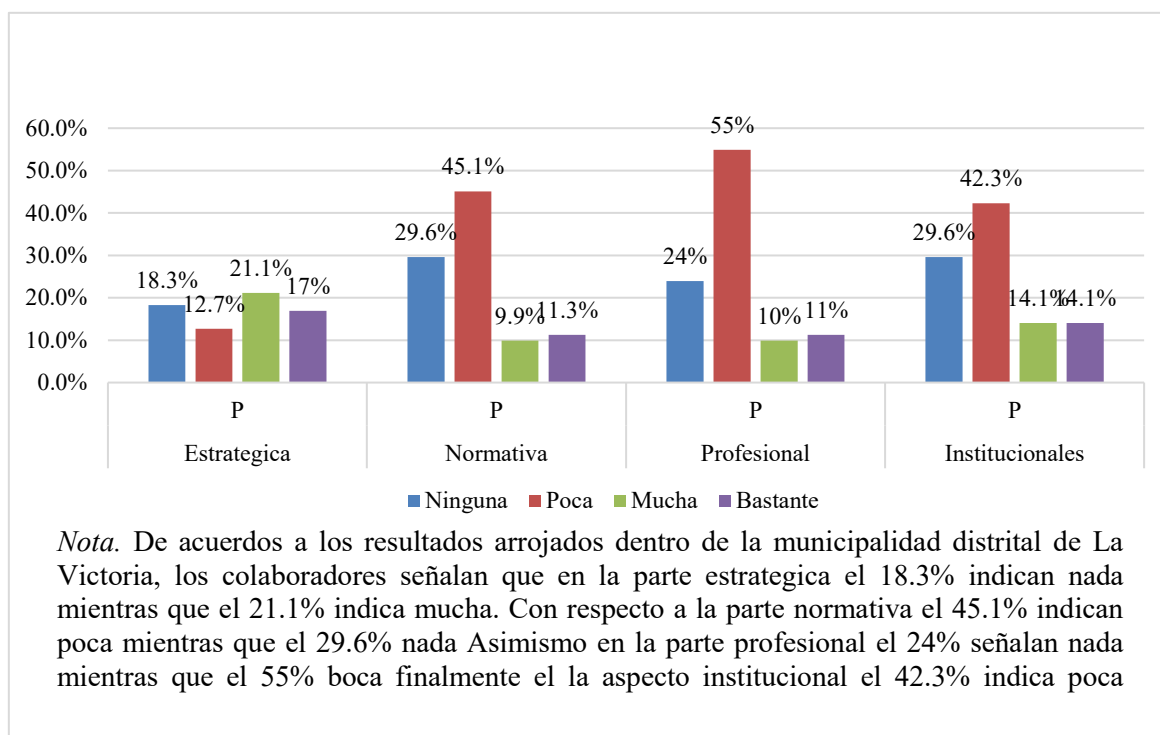
¿Consideras que recibes información adecuada por los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?

	Estratégica		Normativa		Profesional		Institucionales	
	P	F	P	F	P	F	P	F
Nada	18.3%	13	29.6%	21	24%	17	29.6%	21
Poca	12.7%	31	45.1%	32	55%	39	42.3%	30
Mucha	21.1%	15	9.9%	7	10%	7	14.1%	10
Bastante	17%	12	11.3%	8	11%	8	14.1%	10
Total	100%	71	100%	71	100%	71	100%	71

Nota: Elaboración propia.

Figura 6

¿Consideras que recibes información adecuada por los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?



En tal sentido dentro de la municipalidad distrital de La Victoria los colaboradores indican con respecto a las cuatro áreas tanto estratégica, normativa, profesional e institucional la información que se recibe no se realiza adecuadamente, siendo los más resaltantes los porcentajes del indicar poco y nada. Por lo tanto, es importante que dentro de la entidad se practiquen y mejoren los canales de comunicación, para que el mensaje que se efectúen entre los jefes y empleados se desarrolle adecuadamente, de esta manera eliminar las barreras que impiden el flujo del mensaje sin la distorsión del mismo.

Tabla 9

¿Con que frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral con tus compañeros de trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?

	F	P
Nunca	3	4.2%
Ocasionalmente	27	38.0%
Mensualmente	2	2.8%
Semanalmente	8	11.3%

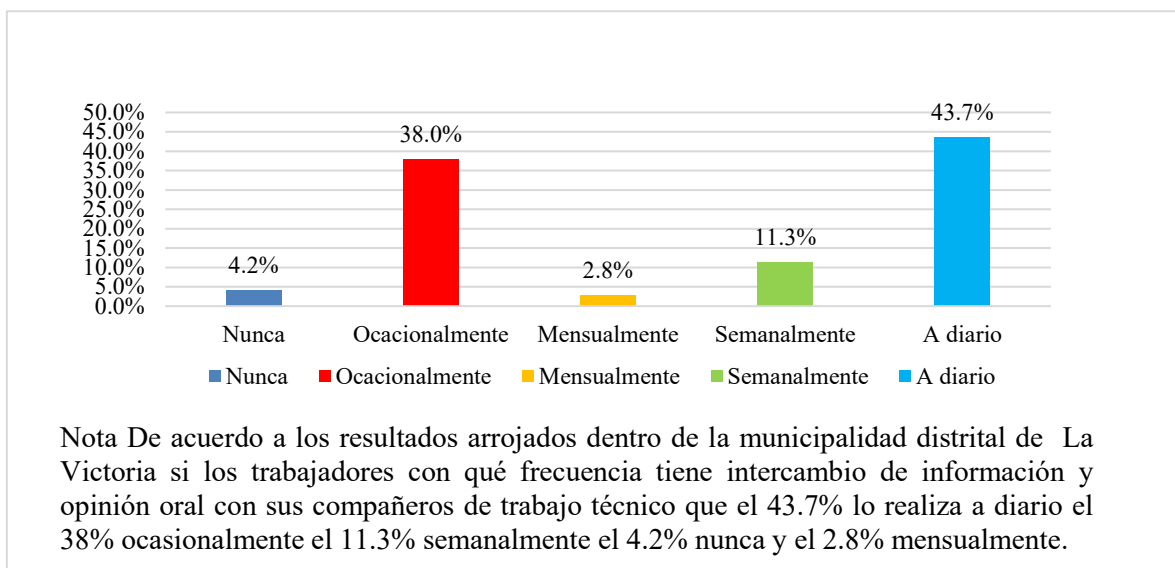
Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

A diario	31	43.7%
Total	71	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura7

¿Con que frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral con tus compañeros de trabajo en la municipalidad distrital de la Victoria?



En tal sentido dentro de la municipalidad distrital de La Victoria los trabajadores a diario intercambian información y opinión oral con sus compañeros de trabajo por lo que indica que existe una comunicación constante entre los trabajadores sin embargo hay un porcentaje considerable del 38% que indican que una parte de los trabajadores no se comunica constantemente con su entorno por lo que es importante que dentro de la entidad se generen actividades que fomenten la participación comunicativa entre el personal administrativo

Tabla 10

¿Consideras que la comunicación entre los miembros de tu área es fluida y adecuada en la municipalidad distrital de La Victoria?

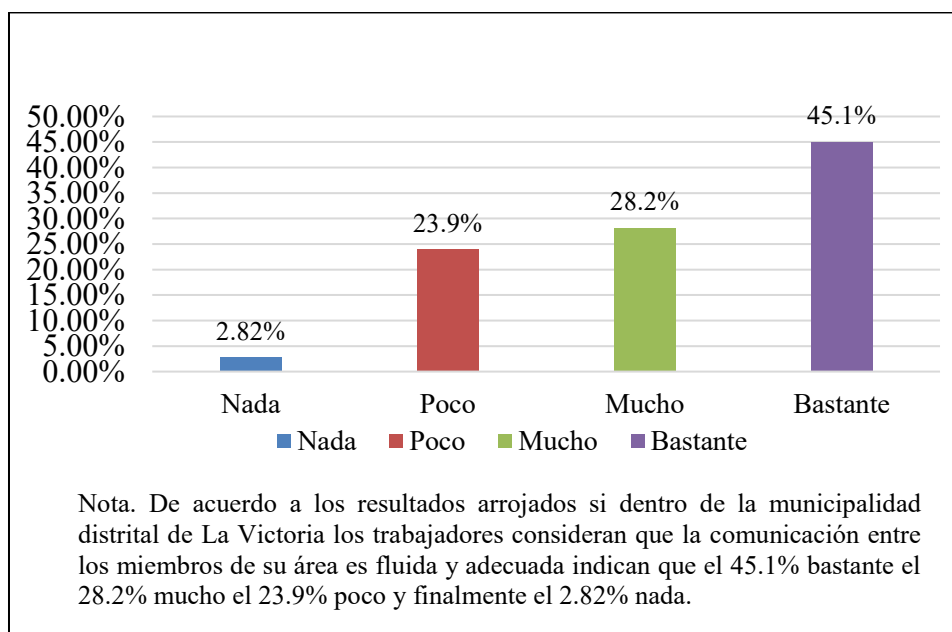
Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Nada	2	2.82%
Poco	17	23.9%
Mucho	20	28.2%
Bastante	32	45.1%
Total	71	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

¿Consideras que la comunicación entre los miembros de tu área es fluida y adecuada en la municipalidad distrital de La Victoria?



En tal sentido dentro de la municipalidad distrital de La Victoria los trabajadores indican que sí existe una comunicación fluida dentro de su área sin embargo existe un porcentaje considerable del 23.9% que indican que muy poco se realiza esta dicha comunicación. Por lo tanto, es importante que dentro de la municipalidad se realicen talleres o capacitaciones que fortalezca los canales de comunicación entre los jefes y subordinados, de esta manera generar un mejor ambiente laboral y una comunicación efectiva dentro de sus miembros.

Tabla 11

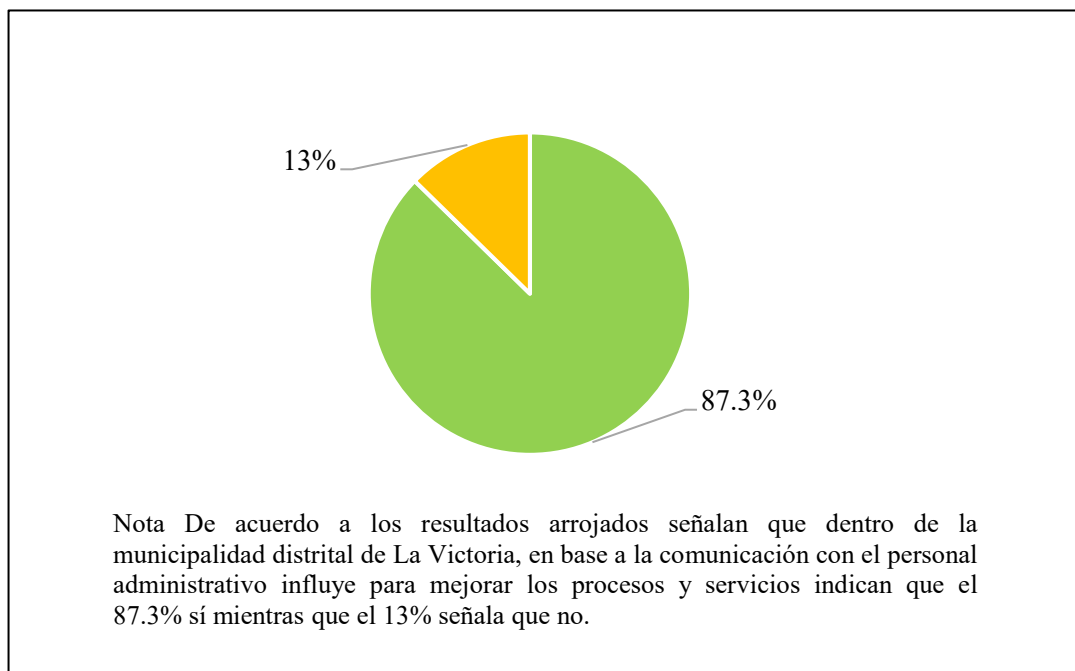
¿La comunicación con el personal administrativo influye para mejorar sobre los procesos y servicios en los que está implicado en la municipalidad distrital de La Victoria?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	87.3%
No	9	13%
Total	71	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 9

¿La comunicación con el personal administrativo influye para mejorar sobre los procesos y servicios en los que está implicado en la municipalidad distrital de La Victoria



En tal sentido dentro de la más cálida distrital de La Victoria se puede presenciar que la comunicación con el personal administrativo influye en la mejora de los procesos y servicios que se efectúan dentro de la entidad de tal manera es importante que dentro de la municipalidad se establezca parámetros que permitan fortalecer y generar la práctica de una comunicación efectiva para el desarrollo interno de la institución.

Tabla 12

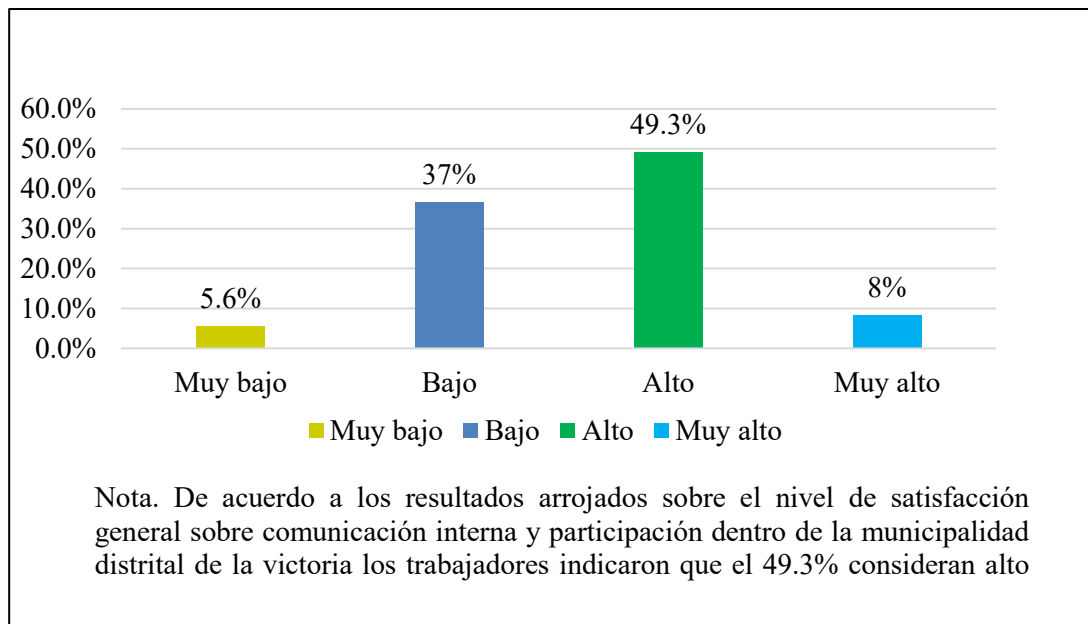
¿Tu nivel de satisfacción general sobre comunicación interna y tu participación en la municipalidad distrital de La Victoria?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	5.6%
Bajo	26	37%
Alto	35	49.3%
Muy alto	6	8%
Total	71	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

¿Tu nivel de satisfacción general sobre comunicación interna y tu participación en la municipalidad distrital de La Victoria?



En tal sentido, se considera que dentro de la municipalidad distrital de La Victoria existe un alto nivel de satisfacción con respecto a la comunicación interna y participación de los trabajadores dentro de la entidad. Sin embargo, existe un porcentaje considerable de 37% de los trabajadores que no se sienten satisfechos, presentando un nivel bajo, del cual debe trabajar para fortalecer los espacios de comunicación y la practica en la participación.

3.2. Resultados Guía de entrevista.

Tabla 13

Entrevista 1

Pregunta	Respuesta
¿La comunicación interna es una función que se realiza dentro de la municipalidad distrital de La Victoria?	Claro la comunicación lo puedes hacer compañeros servidores de la entidad o como el público usuario no.
¿De quién depende la comunicación interna aquí en la municipalidad distrital de La Victoria?	Pues siempre tiene que ver un emisor y la persona que te va te va a escuchar, no depende también de las jefaturas o en este caso la autoridad, que de repente te llama para algunas consultas.
¿El número de personas que integran el departamento de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Aquí 3 personas he visto me podría decir los nombres bueno uno del señor Willan Santa Cruzel señor Rojas que también lo veo haciendo comunicación externa si un a un asistente o secretaria que he visto ahí pero no sé el nombre.
¿Se cuentan con políticas de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Hay política de comunicación claro o sea qué te digo este una comunicación recíproca una comunicación digamos que esté acorde con el público usuario no porque no se trata de hablar con palabras rebuscadas, sino que el público te entienda a qué bien cuál es el servicio que le das.
¿La municipalidad distrital de La Victoria, cuenta con un plan de comunicación interna y externa, además de un manual identidad?	Claro y he visto que la comunicación del manual que tiene por ejemplo aquí dentro de la municipalidad la autoridad es la primera y en dar a conocer los proyectos programas que tiene no, el trabajador puede dar su punto de vista siempre y cuando tengan pues el permiso de la autoridad.
¿Sabe usted si se han hecho estudios sobre la comunicación interna e identidad corporativa en	He visto personas que han venido como asesores de comunicación, asesores de dar taller, para darle

la municipalidad distrital de La Victoria?	algunas reformas o pautas para saber cómo comunicar a la institución a las personas externas.
¿Qué tipos de mensajes de comunicación interna son los que generalmente emanan hacia el personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?	Aquí utilizan el correo, y también el sistema de la misma plataforma de la municipalidad, en donde el administrativo ve los procesos de seguimiento de tramites.
¿Se comunica la misión, visión y valores organizacionales a los empleados en la municipalidad distrital de La Victoria? ¿Con qué frecuencia?	Claro, constantemente se hace la práctica sobre la misión y visión de la empresa de manera global, pero también de acuerdo a cada departamento que concierte a la municipalidad distrital de la victoria.
¿Con respecto a los rumores en la municipalidad distrital de La Victoria, ¿Cómo los considera?, ¿son frecuentes, poco frecuentes o no existen?	Son lo que más existe aquí, y los rumores llegan tergiversados y chismes, esto se da en toda entidad, y el que más rápido llega y se cree.
¿Cuáles son los canales de comunicación interna de la municipalidad distrital de La Victoria para llegar acuerdos y decisiones de importancia?	Reuniones, comunicación por medio de la página.
¿Qué medios utiliza la municipalidad distrital de La Victoria para orientar a sus colaboradores?	Hay una oficina propiamente que se llama orientación al contribuyente, en donde orienta el seguimiento de cada tramite que se realiza dentro de la entidad. Constantemente recibimos capacitaciones.
¿Existen espacios de comunicación interna que faciliten la relación entre compañeros, y con qué frecuencia se establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	Principalmente las reuniones.

¿En qué medida cree usted que influye la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo diario establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	Es primordial porque debe haber una armonía, el compañerismo, para poder realizar una comunicación efectiva, que permita generar un mejor clima laboral.
¿Cómo valora usted la relación que existe entre el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria?	Positiva, hay dialogo, aunque a veces este dialogo debe realizarse ser más fluido para el entendiendo de los empleados, y ser captado el mensaje.
¿Son reconocidos los resultados de su trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?	Hasta cierto punto sí, pero se genera con poca frecuencia.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 14

Entrevista 2

Pregunta	Respuesta
¿La comunicación interna es una función que se realiza dentro de la municipalidad distrital de La Victoria?	Bueno, a nivel de jefes y empleados, sí. Mayormente cuando uno quiere comunicarse con la autoridad, muchas veces no se ha visto ni en el gobierno anterior ni en este.
¿De quién depende la comunicación interna aquí en la municipalidad distrital de La Victoria?	Creo que depende de la cabeza, de la autoridad. Antes existía la oficina de comunicación, pero ahora dentro de la estructura esta, pero no hay una persona a cargo. Actualmente en el tema de comunicación no hay una buena relación.

<p>¿El número de personas que integran el departamento de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>No te podría decir, porque hasta el año pasado había dos personas, que eran el Licenciado Willian Santa Cruz y Jose Quipitongo.</p>
<p>¿Se cuentan con políticas de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>Hasta el momento, si hablamos de comunicación directamente, no. Pero, en cuanto a proyección, en cuanto curso y capacitación al personal, sí. Pero comunicación no.</p>
<p>¿La municipalidad distrital de La Victoria, cuenta con un plan de comunicación interna y externa, además de un manual identidad?</p>	<p>Manual de identidad, no hay. En cuanto a comunicación siempre se canalizo en el área de relaciones públicas, y supongo que debe ser realizando.</p>
<p>¿Sabe usted si se han hecho estudios sobre la comunicación interna e identidad corporativa en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>Hasta el momento no.</p>
<p>¿Qué tipos de mensajes de comunicación interna son los que generalmente emanan hacia el personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>Mayormente este tipo de charlas las organiza las áreas del personal, la oficina de relaciones públicas no.</p>
<p>¿Se comunica la misión, visión y valores organizacionales a los empleados en la municipalidad distrital de La Victoria? ¿Con qué frecuencia?</p>	<p>No</p>
<p>¿Con respecto a los rumores en la municipalidad distrital de La Victoria, ¿Cómo los considera?, ¿son frecuentes, poco frecuentes o no existen?</p>	<p>Estas cosas se dan en toda institución, si son frecuentes.</p>

<p>¿Cuáles son los canales de comunicación interna de la municipalidad distrital de La Victoria para llegar acuerdos y decisiones de importancia?</p>	<p>A través de reuniones en el patio, sea por parte de nuestros dirigentes.</p>
<p>¿Qué medios utiliza la municipalidad distrital de La Victoria para orientar a sus colaboradores?</p>	<p>A través de cursos y talleres, pero muchas veces no es con el personal indicado.</p>
<p>¿Existen espacios de comunicación interna que faciliten la relación entre compañeros, y con qué frecuencia se establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>No, la comunicación entre nosotros es directa.</p>
<p>¿En qué medida cree usted que influye la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo diario establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>Eso te permite realizar un mejor trabajo, ir por donde apunta la gestión.</p>
<p>¿Cómo valora usted la relación que existe entre el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>Es interesante porque nosotros por parte de los empleados, siempre buscamos la comunicación con la autoridad.</p>
<p>¿Son reconocidos los resultados de su trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>A través del jefe inmediato, si. Pero si hacemos una evaluación en otros jefes, no les interesa.</p>

Nota. Elaboración propia.

Tabla 15

Entrevista 3

Pregunta	Respuesta
¿La comunicación interna es una función que se realiza dentro de la municipalidad distrital de La Victoria?	Así es.
¿De quién depende la comunicación interna aquí en la municipalidad distrital de La Victoria?	Del área de relaciones públicas que se encarga de coordinar las reuniones.
¿El número de personas que integran el departamento de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Evadió respuesta
¿Se cuentan con políticas de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Evadió respuesta
¿La municipalidad distrital de La Victoria, cuenta con un plan de comunicación interna y externa, además de un manual identidad?	Evadió respuesta
¿Sabe usted si se han hecho estudios sobre la comunicación interna e identidad corporativa en la municipalidad distrital de La Victoria?	Desconozco.
¿Qué tipos de mensajes de comunicación interna son los que generalmente emanan hacia el personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?	Documentos internos que llegan a cada una de las áreas.

<p>¿Se comunica la misión, visión y valores organizacionales a los empleados en la municipalidad distrital de La Victoria? ¿Con qué frecuencia?</p>	<p>No</p>
<p>¿Con respecto a los rumores en la municipalidad distrital de La Victoria, ¿Cómo los considera?, ¿son frecuentes, poco frecuentes o no existen?</p>	<p>Estas cosas se dan en toda institución, si son frecuentes.</p>
<p>¿Cuáles son los canales de comunicación interna de la municipalidad distrital de La Victoria para llegar acuerdos y decisiones de importancia?</p>	<p>A través de reuniones en el patio.</p>
<p>¿Qué medios utiliza la municipalidad distrital de La Victoria para orientar a sus colaboradores?</p>	<p>A través de cursos o talleres.</p>
<p>¿Existen espacios de comunicación interna que faciliten la relación entre compañeros, y con qué frecuencia se establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>No, la comunicación entre nosotros es directa.</p>
<p>¿En qué medida cree usted que influye la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo diario establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?</p>	<p>Eso te permite realizar un mejor trabajo, ir por donde apunta la gestión.</p>

¿Cómo valora usted la relación que existe entre el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria?	Es interesante porque nosotros por parte de los empleados, siempre buscamos la comunicación con la autoridad.
¿Son reconocidos los resultados de su trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?	A través del jefe inmediato, si. Pero si hacemos una evaluación en otros jefes, no les interesa.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 16

Entrevista 4

Pregunta	Respuesta
¿La comunicación interna es una función que se realiza dentro de la municipalidad distrital de La Victoria?	Si, pero no es fluida.
¿De quién depende la comunicación interna aquí en la municipalidad distrital de La Victoria?	Depende del área de relaciones públicas
¿El número de personas que integran el departamento de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Sr. William Santa Cruz.
¿Se cuentan con políticas de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	No exactamente, no se desarrollan de la mejor manera.
¿La municipalidad distrital de La Victoria, cuenta con un plan de comunicación interna y externa, además de un manual identidad?	No
¿Sabe usted si se han hecho estudios sobre la comunicación	No

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



interna e identidad corporativa en la municipalidad distrital de La Victoria?	
¿Qué tipos de mensajes de la comunicación interna son los que generalmente emanan hacia el personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?	Desconoce
¿Se comunica la misión, visión y valores organizacionales a los empleados en la municipalidad distrital de La Victoria? ¿Con qué frecuencia?	No
Con respecto a los rumores en la municipalidad distrital de La Victoria, ¿Cómo los considera?, ¿son frecuentes, poco frecuentes o no existen?	Son muy frecuentes.
¿Cuáles son los canales de comunicación interna de la municipalidad distrital de La Victoria para llegar acuerdos y decisiones de importancia?	De forma directa.
¿Qué medios utiliza la municipalidad distrital de La Victoria para orientar a sus colaboradores?	El reglamento interno que nos permite conocer nuestras funciones.
¿Existen espacios de comunicación interna que faciliten la relación entre compañeros, y con qué frecuencia se establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	No existe

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



¿En qué medida cree usted que influye la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo diario establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	Influye mucho para mejorar el compañerismo dentro de la entidad.
¿Cómo valora usted la relación que existe entre el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria?	En mi caso, trato de tener empatía con el resto de mis compañeros.
¿Son reconocidos los resultados de su trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?	Muy poco

Nota. Elaboración propia.

Tabla 17

Entrevista 5

Pregunta	Respuesta
¿La comunicación interna es una función que se realiza dentro de la municipalidad distrital de La Victoria?	Claro, se realiza a diario.
¿De quién depende la comunicación interna aquí en la municipalidad distrital de La Victoria?	De todos nosotros, ya que nos relacionado entre en si para comunicarnos de los que sucede dentro de cada área.
¿El número de personas que integran el departamento de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Desconoce.

¿Se cuentan con políticas de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Si existen.
¿La municipalidad distrital de La Victoria, cuenta con un plan de comunicación interna y externa, además de un manual identidad?	Desconozco si existe un manual de identidad, pero lo que sí sé que es que dentro de sus funciones de comunicación interna y externamente a la comunidad.
¿Sabe usted si se han hecho estudios sobre la comunicación interna e identidad corporativa en la municipalidad distrital de La Victoria?	No tengo conocimiento.
¿Qué tipos de mensajes de la comunicación interna son los que generalmente emanan hacia el personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?	Cuando se tratan de labores y de aspectos que involucran a la masa laboral para identificarnos con la institución, el área de relaciones públicas no da a conocer por medio de mensajes o papelotes que se colocan en la pared.
¿Se comunica la misión, visión y valores organizacionales a los empleados en la municipalidad distrital de La Victoria? ¿Con qué frecuencia?	Muy poco se ejerce.
Con respecto a los rumores en la municipalidad distrital de La Victoria, ¿Cómo los considera?, ¿son frecuentes, poco frecuentes o no existen?	Soy muy frecuentes.
¿Cuáles son los canales de comunicación interna de la municipalidad distrital de La Victoria para llegar acuerdos y decisiones de importancia?	Los documentos que se ejercen directamente, memorandos e informes entre otros.

¿Qué medios utiliza la municipalidad distrital de La Victoria para orientar a sus colaboradores?	Bueno, existen las capacitaciones y talleres para mejorar las capacidades del colaborador.
¿Existen espacios de comunicación interna que faciliten la relación entre compañeros, y con qué frecuencia se establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	Los espacios dentro de la municipalidad son pequeños, en donde se nos dificultad tener espacios aquí adentro para comunicarnos. Frecuentemente nos reunimos externamente.
¿En qué medida cree usted que influye la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo diario establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	Ayuda bastante para mejorar el desempeño del empleador.
¿Cómo valora usted la relación que existe entre el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria?	Nos relacionados bien, ya que debemos comunicarnos diario.
¿Son reconocidos los resultados de su trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?	No se ha hace mucho notar. Solo cuando culminas tus años de trabajo.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 18

Entrevista 6

Pregunta	Respuesta
¿La comunicación interna es una función que se realiza dentro de la municipalidad distrital de La Victoria?	Sí, así es.
¿De quién depende la comunicación interna aquí en la municipalidad distrital de La Victoria?	Entre todos los compañeros. Sobre todo, del área de relaciones públicas.
¿El número de personas que integran el departamento de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Si dos, el encargado Sr. Quispitongo, y el Sr William Santa Cruz.
¿Se cuentan con políticas de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?	Si existen. Lo lleva a cabo el área de relaciones públicas.
¿La municipalidad distrital de La Victoria, cuenta con un plan de comunicación interna y externa, además de un manual identidad?	Claro, porque mayormente interna es entre compañeros, y externa es con el público. Dentro de mi área si existe un plan de trabajo.
¿Sabe usted si se han hecho estudios sobre la comunicación interna e identidad corporativa en la municipalidad distrital de La Victoria?	Yo creo que si se ha realizado.
¿Qué tipos de mensajes de la comunicación interna son los que generalmente emanan hacia el personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?	Mayormente tener un respeto hacia nosotros, para que existe un respeto entre los compañeros.



¿Se comunica la misión, visión y valores organizacionales a los empleados en la municipalidad distrital de La Victoria? ¿Con qué frecuencia?	Lamentablemente no.
Con respecto a los rumores en la municipalidad distrital de La Victoria, ¿Cómo los considera?, ¿son frecuentes, poco frecuentes o no existen?	Soy muy frecuentes.
¿Cuáles son los canales de comunicación interna de la municipalidad distrital de La Victoria para llegar acuerdos y decisiones de importancia?	No lo hay.
¿Qué medios utiliza la municipalidad distrital de La Victoria para orientar a sus colaboradores?	Lamentablemente, no lo hay.
¿Existen espacios de comunicación interna que faciliten la relación entre compañeros, y con qué frecuencia se establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	No hay.
¿En qué medida cree usted que influye la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo diario establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?	En una medida alta, ya que debemos comunicarnos siempre.
¿Cómo valora usted la relación que existe entre el personal	Muchas veces no existe el respeto entre nosotros mismo, lo que perjudica la relación entre todos dentro de la entidad.

administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria?	
¿Son reconocidos los resultados de su trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?	No

Nota. Elaboración propia.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



3.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo en analizar la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, de acuerdo a la entrevista aplicado a 6 trabajadores líderes del municipio, consideran que la comunicación interna es una función esencial para el desarrollo de la institución, además gran parte de los entrevistados manifiestan que la comunicación interna depende básicamente del área de relaciones públicas, estando conformado por 3 personas, el representante más conocido por los trabajadores del municipio fue el Sr. William Santa Cruz. Por otro lado, consideran que dentro de la municipalidad si existe políticas de comunicación, sobre todo cuando desean informas asuntos privados, estos se deben respetar, sin embargo, se indicó a su vez que muchas veces no se aplican de la manera correcta y alguno hasta desconocen sobre estas políticas. Así mismo, se desconoce que dentro de la municipalidad cuenta con un plan de comunicación interna, externa y manual de identidad, sobre todo en el manual de identidad, los colaboradores consideran que no hay, y lo más se realizan dentro de la entidad son capacitaciones y taller para fortalecer la comunicación interna.

En función al tipo de mensajes que se desarrolla dentro de la entidad por parte del personal administrativo, son los correos electrónicos, y en ciertas ocasiones, pero en poca frecuencia es el portal web. Por otro lado, en base a si conocen o se comunica la misión, visión y valores organizacionales, se considera que es afirmativo, la gran parte de los colaboradores conocen acerca de la misión y visión, y a su vez indican la importancia de estos. Así mismo, se considera que uno de los canales que mayormente se utiliza son las reuniones, y este ha permitido el acercamiento de los colaboradores con sus jefes, sin embargo, gran parte de ellos consideran que no existe espacios de comunicación dentro del municipio.

Así mismo, consideran que los rumores es un aspecto negativo dentro de la municipalidad distrital de La Victoria, ya que muchas veces esta barrera de comunicación, desvía la información que se desea manifestar, creando malos entendidos y el declive de las relaciones entre los colaboradores. Por lo tanto, consideran que la comunicación interna influye directamente las relaciones interpersonales en el trabajador.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



Por último, el trabajador no se siente satisfecho en cuando al reconocimiento de los resultados frente a su labor, por lo que se recomienda que dentro de la municipalidad se generen mejores propuestas en donde se involucren el reconocimiento de los trabajadores, esto permitirá a crear un mejor ambiente laboral y mejores índices en cuanto a los indicadores sobre la comunicación interna.

Estos resultados se asemejan a Vergara y Chuquin (2020), en su estudio titulado “Análisis de Comunicación Interna en relación a la Identidad corporativa de los Docentes de la Institución a Educativa Privada Carl David Anderson del Distrito de Puente Piedra 2019”, en donde sus resultados mostraron la falta de compromiso de los docentes, la poca comunicación entre los profesionales, desinterés de participación debido a una defectuosa estrategia de comunicación interna por parte de la institución. Así mismo, se relaciona con la teoría de Cuenca y Verazzi (2020), señala que, la comunicación interna aumenta la productividad, resuelve conflictos mucho más rápido, mejora las relaciones con los empleados y genera tranquilidad. Los trabajadores se sienten comprometidos y relajados porque siempre están actualizados.

Con respecto al objetivo sobre la evaluación de la efectividad de los canales de comunicación por el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria, se indicó que, en base al uso de los canales de comunicación, señala que el 30% son reuniones y el 27% por correo electrónico (ver tabla 3) ; con respecto a la frecuencia en el uso de los canales de comunicación, se considera que el correo electrónico se utiliza diariamente representado con el 36.62% (ver tabla 4); con respecto a la valorización sobre la utilidad en los canales, el correo electrónico es el canal que presenta una valoración de mucho en cuanto a su utilidad representado por un 35.21%, mientras que el buzón de sugerencia recibió una valoración de ninguna representado por 74.65% (ver tabla 5); por otro lado, con respecto a la frecuencia que la información relevante llega por medio informales, en lugar de los canales anteriores, el 38.03% indica ocasionalmente y el 28.17% nunca (ver tabla 6); en base a si los colaboradores conocen una vía o canal para comunicarse con la persona responsable del área, el 60.56% señala que sí y el 39.44% indica que no (ver tabla 7); en base si los trabajadores consideran que reciben información adecuada por lo canales de comunicación, se evidencia

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



que existe un poco frecuencia tanto en la parte Profesional, Normativa e Institucional, representado en un 55%, 45.1% y 42.3% (ver tabla 8); con respecto a con qué frecuencia dentro de la municipalidad distrital de la autora colaboradores tiene intercambio de información y opinión oral con sus compañeros de trabajo se evidenció el 43.3% lo realiza a diario mientras que ocasionalmente lo realizan un 38% (ver tabla 9); envases y los trabajadores consideran que la comunicación entre los miembros de usuario y adecuada el 45.1% considera que es bastante el 28.2% consideran que es mucho y el 23.9% consideran que es poco (ver tabla 10); Por otro lado si la comunicación con el personal administrativo influye para mejorar los procesos y servicios en que se implican dentro de la municipalidad distrital de la victoria el 87.3% afirmaron mientras que el 13% indicaron que no (ver tabla 11); por último en base a niveles de satisfacción general por último en base a nivel de satisfacción general sobre la comunicación interna y participación dentro de la municipalidad distrital de la victoria se indicó que el 49.3% indican un alto nivel mientras que el 37% indica que hay un bajo nivel (ver tabla 12).

En tal sentido, se puede decir que los canales de comunicación que mayormente son usados son las reuniones y el correo electrónico, siendo este último que los colaboradores usan a diario. Sin embargo, dentro de la municipalidad sigues utilizando los canales informales con mayor frecuencia que los canales, además existe un porcentaje considerable de colaboradores que desconocen que canal usar para proponer ideas de mejora dentro de la municipalidad. Además, se considera que dentro de la municipalidad distrital de La Victoria a diario intercambian información y opinión oral entre sus compañeros, así mismo se considera que dentro del municipio la gran parte de sus trabajadores indican que si existe una comunicación fluida y adecuada dentro de sus áreas de trabajo, además consideran que la comunicación es un agente influenciador para la mejora de procesos y servicios dentro de la entidad. Sin embargo, existe un bajo nivel de satisfacción sobre la comunicación interna y la participación. Estos resultados se asemejan a la investigación de Solano (2018), titulada “Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de la Universidad Pública de Huánuco”, en donde se evidencio que uno de los canales de comunicación con mayor uso fueron las reuniones y los chats corporativos, sin embargo, establece que es necesario corregir y/o mejorar el proceso de comunicación dentro y fuera de la institución.

Así mismo se relaciona con la teoría de Balado (2018), quién manifiesta que los canales de comunicación son las herramientas que utilizan las empresas para construir relaciones con el público y comunicarse con ellos.

Con respecto al objetivo de averiguar la frecuencia de empleo de los canales de comunicación por el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria, se evidenció que en base a los canales de comunicación uno de los canales que se utilizan con mayor frecuencia son las reuniones y el correo electrónico, siendo el correo electrónico uno de los canales que se utiliza a diario sin embargo las reuniones los utilizan ocasionalmente puesto a que los colaboradores indican no hay un espacio adecuado para llevar a cabo las reuniones con cada equipo de trabajo. Asimismo, con respecto a la frecuencia con la que se genera la información por medios informales los colaboradores indicaron que un 38.03% tiene una frecuencia ocasional puesto a que lo realizan muy a menudo, sin embargo, los colaboradores el 60 56% conocen acerca de una vía o canal para poder participar y brindar sus ideas en favor a la municipalidad distrital de La Victoria. Del mismo modo en la parte normativa e institucional se pudo presenciar que la información que se desarrolla dentro de la municipalidad distrital de La Victoria no se realiza adecuadamente, siendo representado por un 45.1 y 55% respectivamente. Por otro lado, los colaboradores conocen la importancia que es la comunicación dentro de la municipalidad distrital de la victoria representado por un 87.3%, sin embargo, dentro de la municipalidad los colaboradores no presentan una buena relación entre sus jefes y subordinados presentándose diferentes dificultades al momento de comunicar la gestión dentro de la municipalidad creándose barreras que impiden el desarrollo del mensaje, identificándose como rumores. Otro de los puntos que se resalta dentro del desarrollo de la investigación es el nivel de satisfacción de los colaboradores frente a la comunicación interna y participación ellos consideran que se presenta un alto nivel representado por el 49.3% sin embargo existe un porcentaje considerable de los colaboradores que con que indican que el 37% no presenta un buen nivel de satisfacción lo cual se ve reflejado en lo que manifiestan los líderes de la municipalidad quienes comentan que en ciertas ocasiones no se les toma en cuenta su participación o ideas que manifiestan al momento de las reuniones, además que muchos de ellos creen que no se les reconoce el trabajo que realizan constantemente dentro del municipio. En tal sentido de acuerdo a los



resultados evidenciados los canales de comunicación corporativa que más utiliza la municipalidad distrital de La Victoria son las reuniones y el correo electrónico sin embargo las reuniones siendo las que más se utilizan ocasionalmente no se desarrollan de la mejor manera puesto a que no existe un espacio adecuado para que se lleve a cabo y además porque los colaboradores consideran que en varias oportunidades no se les ha tomado la importancia necesaria al momento de la manifestación de sus ideas y propuestas en favor al desarrollo del municipio Asimismo ellos consideran que la relación que hay entre los jefes y subordinados no siempre es la más adecuada. Por lo que en varias ocasiones han existido rumores han entorpecido el desarrollo del mensaje, lo cual ha generado que no se desarrolle una buena comunicación interna dentro del municipio por lo cual se considera de suma importancia el desarrollo adecuado de los canales de comunicación dentro del municipio para que de esta manera incremente y se fortalezca la comunicación interna entre sus participantes. Estos resultados se asemejan a Marsetti (2019), en la investigación “Análisis de los canales de comunicación digital interna de la empresa Kruger Corporation” señalan que la cultura y comunicación interna de la empresa se encuentran con ciertas deficiencias que perjudica el ambiente laboral, por lo que se presencié los aspectos productivos o negativos. Se concluye en implementar ciertos canales de comunicación digital dentro de la organización para obtener el soporte adecuado en análisis y recomendaciones. Así mismo se relaciona con la teoría de Almenara (2014), quién indica que la comunicación interna se basa en el objetivo de mantener una buena comunicación con los empleados de la empresa. Sus orígenes están ligados a la idea de promover los canales de comunicación entre los integrantes haciendo que la empresa los motive a desempeñar sus funciones con eficacia.



CAPITULO IV. CONCLUSIONES

Se determinó el uso de los canales de comunicación inciden en la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, a través de las reuniones que representaron el 30%, el correo electrónico con un 27 %, el portal web con un 17%. Resaltando el de reuniones, como un canal más directo que del correo electrónico; sin embargo, se puede presenciar la falta de actividad y uso que presenta su portal web, el cual debe tener una mayor afluencia dentro de la entidad, a fin de optimizar el rendimiento de los servicios que presta el personal administrativo.

Se analizó que la comunicación interna en la Municipalidad distrital de la Victoria, es considerado de suma importancia por el personal administrativo. Sin embargo, dentro del municipio, se evidencio ciertas deficiencias, la primera corresponde a las políticas de la comunicación, que no se desarrolla adecuadamente y la existencia de rumores, que causan una mala relación entre el personal. Por otra parte, el municipio no cuenta con un plan de comunicación interna, ni manual de identidad, sin embargo, el personal conoce de la misión, visión y valores organizacionales de la entidad.

Se evaluó que la efectividad de los canales de comunicación por el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria, presenta una efectividad regular, pese a que la comunicación entre sus miembros es bastante fluida y a diario el personal intercambia información. Sin embargo, existen ciertas deficiencias con respecto al desarrollo del mensaje, el personal conoce acerca de los canales que se deben de utilizar para informar aspectos importantes de la gestión, pero se evidencio que el personal mayormente utiliza medios informales para comunicar información importante.

Se evidencio que el canal de comunicación con mayor frecuencia fueron las reuniones y el correo electrónico, siendo el correo electrónico uno de los canales que se utiliza a diario sin embargo las reuniones los utilizan ocasionalmente puesto a que los colaboradores indican no hay un espacio adecuado para llevar a cabo las reuniones con cada equipo de trabajo. Además, con respecto a la frecuencia con la que se genera la

información por medios informales los colaboradores indicaron esta se realiza de manera ocasional o a menudo, pese a que conocen los diferentes vías o canales de comunicación.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



CAPITULO V: RECOMENDACIONES

Se recomienda que dentro de la municipalidad distrital de La Victoria fortalecer los canales de comunicación corporativa sobre todo lo que corresponde a las reuniones y correos electrónicos siendo éstos los que más se utilizan dentro del municipio. Asimismo, que se capacita al personal administrativo sobre el uso adecuado de los canales de comunicación corporativa, además de disminuir el nivel de rumores existente del personal, quedando en acuerdos para la reducción de este, en favor de llevar un mejor ambiente laboral.

En base a la comunicación interna de la municipalidad de La Victoria se recomienda fortalecer e implementar las políticas de comunicación y que éstas sean expuestas ante todo el personal administrativo de esta manera ponerlas en práctica para generar mejores relaciones entre los trabajadores, además implementar un plan de comunicación interna y externa y lo fundamental un manual de identidad en donde se establezca las funciones del personal dentro del municipio.

Crear un plan de comunicación, en donde se fomenten el adecuado uso de los canales en la comunicación, de esta forma establecer mejores relaciones con el personal administrativo, lo cual permitirá crear un mejor ambiente laboral.

En situaciones de crisis no se puede perder la confianza en el colaborador, y en los gestores de comunicación y para ello, se hacen imprescindibles que se pueda tomar la crisis como una oportunidad de cambio, tal y como demuestra el hecho de que, si bien la municipalidad distrital de La Victoria tendrán que mejorar sus canales de comunicación corporativos , su estrategia prioritaria debería centrarse en mejorar la comunicación interna del personal, además de tener un plan de comunicación interno, afianzado en involucrar a todas las áreas que son responsables de liderar la gestión del personal ; lo que permitirá que la comunicación mejore y por ende, se logren los objetivos planteados por la institución.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



REFERENCIAS

- Aguilera, J. (2018). *Estado de la comunicación interna en las empresas latinoamericanas*. Obtenido de Geopolis: <https://www.gestiopolis.com/estado-comunicacion-interna-empresas-latinoamericanas/>
- Almenara, J. (2014). *Comunicación interna en la empresa*. Editorial UOC.
- Balado, C. (2018). *120 notas sobre comunicación corporativa para no comunicadores*. Editorial Libros.com.
- Cáceres, S. (2016). *Los principales problemas de Comunicación Interna en América Latina*. Obtenido de <https://susanacaceres.com/2016/07/27/los-principales-problemas-de-comunicacion-interna-en-america-latina/>
- Casals, E. (2017). *¿Cómo elaborar un plan de comunicación corporativa?* Editorial UOC.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: Estrategia, práctica y casos*. Editorial UOC.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos*. Editorial UOC.
- De la Fuente, C. (2019). *Comunicación e imagen corporativa*. Editorial Elearning, S.L.
- Elías, L. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la unidad minera parcoy de consorcio minero horizonte*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.usmp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12727%2F4350%2Fcauti_cln.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&cLen=3391915
- Escandell, V. (2020). *La Comunicación: Lengua, Cognición y Sociedad*. Ediciones AKAL.
- García, J. (2020). *Las nuevas fronteras de la comunicación corporativa*. Editorial UOC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lázaro, J., & Taboada, M. (2017). *Estrategias de comunicación interno para mejorar el clima organizacional en la Corporación MeChan Service S.A.C*. Obtenido de

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.unprg.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12893%2F1400%2FBC-TES-TMP-234.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cflen=1948937

Manso, S. (2019). *La importancia de la comunicación interna dentro de una organización*. Obtenido de Grupo Binternational: <https://grupobinternational.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-dentro-de-una-organizacion/>

Marsetti, S. (2019). *Análisis de los canales de comunicación digital interna de la empresa Kruger Corporation*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.puce.edu.ec%2Fbitstream%2Fhandle%2F22000%2F16924%2FAN%25c3%2581LISIS%2520DE%2520LOS%2520CANALES%2520DE%2520COMUNICACION%25c3%2593N%2520DIGITAL%2520INTERNO%2520DE

Montecé, C. (2020). *Diseño de Plan de Comunicación Externa para fortalecer la Imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.ucsg.edu.ec%2Fbitstream%2F3317%2F14734%2F1%2FT-UCSG-POS-MPGC-6.pdf&cflen=2261588

Moroder, G. (2020). *Evolución de la comunicación interna en Perú*. Obtenido de Pulso-ci: <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru/>

Padrós, L. (2022). *Comunicación interna de pandemia: Casos y aprendizajes de una crisis sin precedentes*. Editorial UOC.

Pintado, T., & Sánchez, J. (2017). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. Madrid: ESIC Editorial.

Ramírez, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresa*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687>

Romero, L. (2020). *Manual de gestión de la comunicación corporativa*. Tecnos Editorial.

Sánchez, C. (2021). *Propuesta de comunicación interna para fortalecer competencias del trabajador frente a la Ley 27806 en Municipalidad de José Leonardo Ortiz*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uss.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12802%2F9190%2FCesar%2520Dario%2520Sanchez%2520Shapiama.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=3077449](https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uss.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12802%2F9190%2FCesar%2520Dario%2520Sanchez%2520Shapiama.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=3077449)

Santana, J., & Olarte, C. (2019). *Gestión de la comunicación. Un enfoque integral*. Madrid: ESIC Editorial.

Solano, M. (2018). *Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de la Universidad Pública de Huánuco*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.usmp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12727%2F8326%2FORBEGOSO_FF.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=1816896](https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.usmp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12727%2F8326%2FORBEGOSO_FF.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=1816896)

Tessi, M. (2019). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Ediciones Granica.

Vergara, S., & Chuquin, A. (2020). *Análisis de Comunicación Interna en relación a la Identidad corporativa de los Docentes de l Institución a Educativa Privada Carl David Anderson del Distrito de Puente Piedra 2019*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.utp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12867%2F2689%2FSismina%2520Vergara_Alejandra%2520Chuquin_Trabajo%2520de%2520Suficie ncia%2520Profesional_Titulo%2520Pr](https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.utp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12867%2F2689%2FSismina%2520Vergara_Alejandra%2520Chuquin_Trabajo%2520de%2520Suficie ncia%2520Profesional_Titulo%2520Pr)

ANEXOS

ANEXO 1: AUTORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**Asunto: Autorización para
realizar estudios de
investigación**

Fecha: 15 de marzo del 2021

Sr. Facultad de Ciencias Sociales, Históricas y Educación
Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo

Yo, Wilmer Castillo Núñez, identificado con el DNI 16614892, en mi calidad de Jefe del área de Relaciones Públicas e Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de la Victoria.

OTORGA LA AUTORIZACIÓN

A la señorita **MARIELA STEFANY MIRANDA ATOCHE**, identificada con el **DNI 47801172**, egresada de la carrera profesional de **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, de la **Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo**, para que aplique los instrumentos en su investigación titulada “Los canales de comunicación y la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, 2021”, con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Se expide esta solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente

La Victoria, 15 de marzo 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA
UNIDAD DE PERSONAL

Prof. Wilmer Castillo Núñez
JEFE

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



ANEXO 2: FICHA TÉCNICA DE ENTREVISTA

Responsable: Bach. Mariela Miranda Atoche

Objetivo: Descripción y opinión acerca de la comunicación interna del personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria.

Duración: 10 minutos

Año: 2021

Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Fecha:	
Lugar:	

SUB EJE 01: SITUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.

1. ¿La comunicación interna es una función que se realiza dentro de la municipalidad distrital de La Victoria?
2. ¿De quién depende la comunicación interna aquí en la municipalidad distrital de La Victoria?
3. ¿El número de personas que integran el departamento de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?

SUB EJE 02: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.

4. ¿Se cuentan con políticas de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?
5. ¿La municipalidad distrital de La Victoria, cuenta con un plan de comunicación interna y externa, además de un manual identidad?
6. ¿Sabe usted si se han hecho estudios sobre la comunicación interna e identidad corporativa en la municipalidad distrital de La Victoria?

SUB EJE 03: MENSAJES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



7. ¿Qué tipos de mensajes de la comunicación interna son los que generalmente emanan hacia el personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria?
8. ¿Se comunica la misión, visión y valores organizacionales a los empleados en la municipalidad distrital de La Victoria? ¿Con qué frecuencia?
9. Con respecto a los rumores en la municipalidad distrital de La Victoria, ¿Cómo los considera?, ¿son frecuentes, poco frecuentes o no existen?

SUB EJE 04: CANALES, FLUJOS Y ESPACIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.

- 10 ¿Cuáles son los canales de comunicación interna de la municipalidad distrital de La victoria para llegar acuerdos y decisiones de importancia?
- 11 ¿Qué medios utiliza la municipalidad distrital de La Victoria para orientar a sus colaboradores?
- 12 ¿Existen espacios de comunicación interna que faciliten la relación entre compañeros, y con qué frecuencia se establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?

SUB EJE 05: PERCEPCIONES Y ACTITUDES SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA.

- 13 ¿En qué medida cree usted que influye la comunicación interna y las relaciones interpersonales en el trabajo diario establecen en la municipalidad distrital de La Victoria?
- 14 ¿Cómo valora usted la relación que existe entre el personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria?
- 15 ¿Son reconocido los resultados de su trabajo en la municipalidad distrital de La Victoria?

Gracias por su apoyo.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



ANEXO 2: ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA SOBRE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA.

OBJETIVO:

El presente cuestionario es parte de un estudio de investigación orientado a Determinar el uso de los canales de comunicación para mejorar la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria.

INSTRUCTIVO

Estimado colaborador, el cuestionario es personal y anónimo, le agradeceré responder a las preguntas de manera clara y sincera.

Lea detenidamente el listado de afirmaciones y marque con un aspa (x) la alternativa que considere pertinente.

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación interna en la municipalidad distrital de La Victoria usas?

- Correo electrónico
- Portal Web
- Buzón de sugerencias
- Boletín informativo
- Tablones de anuncios
- Jornadas de buenas prácticas
- Reuniones
- Otros

2. ¿Con qué frecuencia utilizas cada canal de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?

a) Correo electrónico

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca.

b) Portal Web

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

c) Buzón de sugerencias

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

d) Boletín Informativo

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

e) Tablones de anuncios

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

f) Jornadas de buenas practicas

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



g) Reuniones

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

h) Otros canales

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

3. ¿Cuál es tu valoración sobre su utilidad de los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?

a) Correo electrónico

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna

b) Portal Web

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna

c) Buzón de sugerencias

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna

d) Boletín de noticias

- Mucha
- Bastante
- Poca

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



Ninguna

e) Tablones de anuncios

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna

f) Jornadas de buenas prácticas

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna

g) Reuniones

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna

h) Otros canales

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna

4. ¿Con qué frecuencia la información relevante llega por canales informales, en lugar de los canales formales anteriores?

- Siempre
- Muchas veces
- Ocasionalmente
- Nunca

5. ¿Conoces que canal o vía debes usar para que una idea pueda suponer una mejora en la municipalidad distrital de La Victoria llegue hasta la persona responsable de esa área?

- Si
- No

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



6. ¿Consideras que recibes información adecuada por los canales de comunicación en la municipalidad distrital de La Victoria?

a) Estratégica: Planes, Objetivos y Tareas.

- Mucha
- Bastante
- Poca

b) Normativa: Manuales de procedimientos y Guías.

- Mucha
- Bastante
- Poca

c) Profesionales: Cursos y Talleres formativos

- Mucha
- Bastante
- Poca

d) Institucionales: Reconocimientos, Eventos y Noticias institucionales.

- Mucha
- Bastante
- Poca

7. ¿Con que frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral con tus compañeros de trabajo en la municipalidad distrital de la Victoria?

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Nunca

8. ¿Consideras que la comunicación entre los miembros de tu área es fluida y adecuada en la municipalidad distrital de la Victoria?

- Mucha

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



- Bastante
- Poca
- Nada

9. ¿La comunicación con el personal administrativo influye para mejorar sobre los procesos y servicios en los que está implicado en la municipalidad distrital de La Victoria?

- Si
- No

10. ¿Tu nivel de satisfacción general sobre comunicación interna y tu participación en la municipalidad distrital de La Victoria?

- Muy alto
- Alto
- Bajo
- Muy bajo

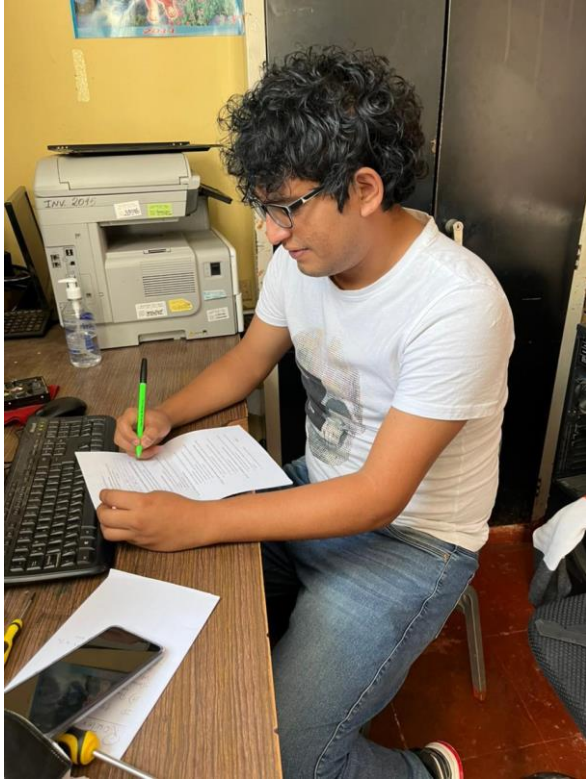
Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



ANEXO 3: FOTOS DE EVIDENCIA



Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Percy Morante Gamarra', is written over a white background.



Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

ANEXO 4: RECIBO DIGITAL TURNITIN



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Mariela Sthefany Miranda Atoche
Título del ejercicio: PROYECTO TESIS C.COMUNICACION
Título de la entrega: Los canales de comunicación y la comunicación interna del ...
Nombre del archivo: TESIS_FINAL_-_29_MAYO_2022_2.docx
Tamaño del archivo: 1.57M
Total páginas: 82
Total de palabras: 16,324
Total de caracteres: 91,598
Fecha de entrega: 02-jun.-2022 12:16p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1849217307



Dr. Percy Morante Gamarra
Asesor

Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

ANEXO 5: HOJAS DE PORCENTAJES ARROJADOS POR TURNITIN

Los canales de comunicación y la comunicación interna del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Victoria, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	11%	1%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.ufpso.edu.co Fuente de Internet	1%
3	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	<1%
8	www.studocu.com	

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



	Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.chiclayoonlinea.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



18	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
19	gestaltcom.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	susanacaceres.com Fuente de Internet	<1 %
22	riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet	<1 %
23	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	www.munilavictoriach.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
25	investigaciones.uniatlantico.edu.co Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



29	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
33	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	manualzz.com Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	archive.org Fuente de Internet	<1 %

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



40	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.sangregorio.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
45	Jorge Victor Wilfredo Cachay Wester, Vanny Judith Soplapuco Vilchez, Carlos Eduardo Wester La Torre, Luis Alberto Rodriguez-Delfin et al. "Molecular characterization of mitochondrial Amerindian haplogroups and the amelogenin gene in human ancient DNA from three archaeological sites in Lambayeque - Peru", Genetics and Molecular Biology, 2020 Publicación	<1 %
46	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	<1 %
47	sergerika.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %



Dr. Percy Morante Gamarra
Asesor

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240



Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

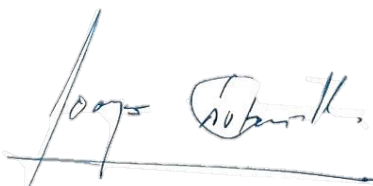
Excluir coincidencias < 15 words



Mariela Sthefany Miranda Atoche
Investigador principal



Dr. Percy Morante Gamarra
Asesor



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Presidente



Lic. Esther Janet Aldana Fernández
Secretaria



Dr. Rafael Cristóbal García Caballero
Vocal

Asesor : Dr. Percy Morante Gamarra
DNI:17539240

