

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“La comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad
Distrital de Amarilis, 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: García Coz, Raúl

ASESOR: Espinoza Hilario, Cesar

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciado en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71345665

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41129317

Grado/Título: Grado de magister en educación
mención en investigación y docencia superior

Código ORCID: 0000-0002-3246-5449

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Mercado Huertas, Janeth Rosemary	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	22459383	0000-0002-3906-6563
2	Gonzales Acuña, Martin Moises	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:30 horas del día 04 del mes de octubre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas
Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
Mtro. Richard Callan Bacilio

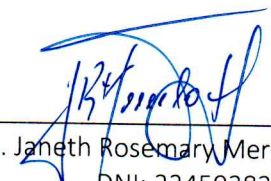
Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 385-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2024**", presentado por el Bachiller, **GARCIA COZ, Raúl**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO con el calificativo cuantitativo de 11 (BUENO) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 18:00 horas del día **04 del mes de octubre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas
DNI: 22459383
Código ORCID: 0000-0002-3906-6563
PRESIDENTE



Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
N° DNI 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO



Mtro. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: RAÚL GARCÍA COZ, de la investigación titulada “La comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2024”, con asesor CÉSAR ESPINOZA HILARIO, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 149-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 16 de agosto de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

74. García Coz, Raúl.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

core.ac.uk

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uns.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A Dios Jehová, por su infinita misericordia y sabiduría. Gracias por guiarme y darme la fuerza para superar cada obstáculo en este camino. Sin Tu luz, nada de esto sería posible. A mis queridos padres, por su amor incondicional, apoyo y sacrificio. Gracias por creer en mí y por ser mi pilar en todo momento. Este logro también es suyo, pues su dedicación y esfuerzo han sido fundamentales en mi formación y crecimiento personal.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad de Huánuco por brindarme la ocasión de formarme en sus aulas. El compromiso que representa la Universidad está concentrado en la definición y logro académico de todos los estudiantes, ayudándonos en nuestro desarrollo profesional y personal. Estoy orgulloso de ser parte de esta prestigiosa institución que me ha proporcionado las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del mundo profesional.

A la Facultad de Ciencias Empresariales y al programa académico de Administración de Empresas, les expreso mi más sincero agradecimiento. Su enfoque en la calidad educativa y su constante esfuerzo por mejorar los planes de estudio han sido esenciales para mi crecimiento académico. Agradezco a todos los profesores y personal administrativo que, con su dedicación y esfuerzo, han contribuido significativamente a mi formación.

Mi gratitud especial al Mg. Espinoza Hilario, César, mi asesor, por su invaluable guía y apoyo durante el desarrollo de esta tesis. Su paciencia, conocimientos y consejos han sido cruciales para la culminación de este trabajo. Gracias por creer en mí y por motivarme a dar lo mejor de mí en cada etapa de este proceso.

Finalmente, a mis compañeros y colegas que me acompañaron en este viaje académico, les agradezco por su camaradería y apoyo. Sus palabras de aliento, colaboraciones y amistad han hecho de esta experiencia algo inolvidable. Juntos hemos compartido innumerables momentos de esfuerzo y aprendizaje, y estoy seguro de que cada uno de nosotros llevará consigo recuerdos imborrables de estos años.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I	16
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVOS	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	20
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	24
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	25
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.2.1. COMUNICACIÓN INTERNA	27
2.2.2. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	29

2.2.3.	CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	30
2.2.4.	DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	31
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	37
2.4.	VARIABLE	39
2.4.1.	VARIABLE	39
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	39
CAPÍTULO III		40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		40
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.1.	ENFOQUE	40
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	40
3.1.3.	DISEÑO	41
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.2.1.	POBLACIÓN	41
3.2.2.	MUESTRA	42
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.3.1.	TÉCNICA	42
3.3.2.	INSTRUMENTO	43
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	43
CAPÍTULO IV		45
RESULTADOS		45
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	45
CAPÍTULO V		81
DISCUSIÓN DE RESULTADOS		81
CONCLUSIONES		87
RECOMENDACIONES		90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		92
ANEXOS		98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable	39
Tabla 2 Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis	41
Tabla 3 En la MDA, la comunicación escrita es efectiva para la transmisión de mensajes.....	45
Tabla 4 La MDA cuenta con un registro de documentos que ingresan y egresan de las unidades orgánicas	46
Tabla 5 En la institución se realizan reuniones de trabajo para realizar diversas coordinaciones	47
Tabla 6 Considera usted que la comunicación oral es el medio más efectivo para comunicarse con sus compañeros de trabajo.....	48
Tabla 7 En la MDA, las coordinaciones se realizan a través de canales de comunicación electrónicos (correos electrónicos, redes sociales, etc).	49
Tabla 8 La entidad cuenta con mensajería instantánea interna, intranet o portal web	50
Tabla 9 Las directrices del área gerencial son transmitidas de manera precisa	51
Tabla 10 El área gerencial transmite de manera clara los objetivos de la institución y las estrategias para conseguirlos	53
Tabla 11 Considera que el área gerencial trasmite confianza durante la comunicación	54
Tabla 12 ¿Recibe información de su Jefe sobre su desempeño?	55
Tabla 13 ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	56
Tabla 14 ¿Su superior utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige usted?	57
Tabla 15 Sus directivos escuchan las quejas y sugerencias que presenta respecto al trabajo encomendado.....	58
Tabla 16 Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, su jefe inmediato aclara dudas sobre las acciones a desarrollar en su área de trabajo.....	59
Tabla 17 Sus superiores son accesibles y puede hablar fácilmente con ellos	

.....	60
Tabla 18 La comunicación con sus compañeros de trabajo de su mismo rango es efectiva.....	61
Tabla 19 La comunicación con compañeros de su mismo rango ha permitido que usted cumpla sus labores con mayor efectividad.....	63
Tabla 20 Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, primero consulta a sus compañeros de trabajo y luego a su inmediato superior	64
Tabla 21 Las unidades jerárquicas comunican a los trabajadores de la MDA la entrega de compensaciones o beneficios por el logro de objetivos y metas.	65
Tabla 22 Las unidades jerárquicas informan sobre situaciones complejas en la MDA y posibilitan el entendimiento y aclaración de la misma.....	66
Tabla 23 La forma en que los superiores de la MDA interactúan con los trabajadores a partir, de reuniones, encuentros, redes sociales, etc. ¿contribuye a generar sentido de identidad y camaradería?	67
Tabla 24 Los sistemas de información implementados por la MDA aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información	69
Tabla 25 El área de recursos humanos tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir los reglamentos programas, metas y objetivos que precisen conductas esperados de los trabajadores en situaciones determinadas	70
Tabla 26 Las líneas de comunicación e información establecidas por el área de recursos humanos permiten a los trabajadores de la MDA el avance en el cumplimiento de reglamentos, programas de trabajo, metas y objetivos.....	71
Tabla 27 La MDA ofrece canales de comunicación interna como reuniones, redes sociales y encuestas parar recibir comentarios y opiniones de los trabajadores	72
Tabla 28 Recibe retroalimentación a partir, de canales o sistemas de comunicación formales e informales sobre su trabajo por parte de los gerentes de la MDA	73
Tabla 29 Los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación usadas por la MDA, en el proceso de comunicación generan información y mensajes con ruido u otras barreras físicas (ineficiente cobertura), impidiendo que la	

comunicación sea efectiva	74
Tabla 30 En el proceso de comunicación en la MDA se emplean palabras y/o lenguajes que tienen diferentes significados o interpretaciones (confusas o que da pie a suposiciones) tanto para el emisor y receptor, ocasionando que el mensaje no sea entendido de manera adecuada	75
Tabla 31 En el proceso de comunicación de la MDA existen barreras fisiológicas (discapacidad visual, auditiva, disfonía, sordera, etc.) en los trabajadores que causan malentendidos y distorsionan la recepción del mensaje de manera clara	76
Tabla 32 En el proceso de comunicación de la MDA el estado emocional (positivo o negativo y/o agrado o rechazo) del emisor o receptor afecta el mensaje e información	78
Tabla 33 Diversos inconvenientes como la mala planificación, la falta de presupuestos transparentes, afectan la transmisión del mensaje en el proceso de comunicación de la MDA.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 En la MDA, la comunicación escrita es efectiva para la transmisión de mensajes.....	45
Figura 2 La MDA cuenta con un registro de documentos que ingresan y egresan de las unidades orgánicas	46
Figura 3 En la institución se realizan reuniones de trabajo para realizar diversas coordinaciones	47
Figura 4 Considera usted que la comunicación oral es el medio más efectivo para comunicarse con sus compañeros de trabajo.....	48
Figura 5 En la MDA, las coordinaciones se realizan a través de canales de comunicación electrónicos (correos electrónicos, redes sociales, etc).	49
Figura 6 La entidad cuenta con mensajería instantánea interna, intranet o portal web	50
Figura 7 Las directrices del área gerencial son transmitidas de manera precisa	52
Figura 8 El área gerencial transmite de manera clara los objetivos de la institución y las estrategias para conseguirlos	53
Figura 9 Considera que el área gerencial trasmite confianza durante la comunicación	54
Figura 10 ¿Recibe información de su Jefe sobre su desempeño?	55
Figura 11 ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	56
Figura 12 ¿Su superior utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige usted?	57
Figura 13 Sus directivos escuchan las quejas y sugerencias que presenta respecto al trabajo encomendado.....	58
Figura 14 Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, su jefe inmediato aclara dudas sobre las acciones a desarrollar en su área de trabajo	59
Figura 15 Sus superiores son accesibles y puede hablar fácilmente con ellos	60
Figura 16 La comunicación con sus compañeros de trabajo de su mismo rango es efectiva.....	62

Figura 17 La comunicación con compañeros de su mismo rango ha permitido que usted cumpla sus labores con mayor efectividad.....	63
Figura 18 Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, primero consulta a sus compañeros de trabajo y luego a su inmediato superior	64
Figura 19 Las unidades jerárquicas comunican a los trabajadores de la MDA la entrega de compensaciones o beneficios por el logro de objetivos y metas	65
Figura 20 Las unidades jerárquicas informan sobre situaciones complejas en la MDA y posibilitan el entendimiento y aclaración de la misma	66
Figura 21 La forma en que los superiores de la MDA interactúan con los trabajadores a partir, de reuniones, encuentros, redes sociales, etc. ¿contribuye a generar sentido de identidad y camaradería?	68
Figura 22 Los sistemas de información implementados por la MDA aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información	69
Figura 23 El área de recursos humanos tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir los reglamentos programas, metas y objetivos que precisen conductas esperados de los trabajadores en situaciones determinadas	70
Figura 24 Las líneas de comunicación e información establecidas por el área de recursos humanos permiten a los trabajadores de la MDA el avance en el cumplimiento de reglamentos, programas de trabajo, metas y objetivos.....	71
Figura 25 La MDA ofrece canales de comunicación interna como reuniones, redes sociales y encuestas para recibir comentarios y opiniones de los trabajadores	72
Figura 26 Recibe retroalimentación a partir, de canales o sistemas de comunicación formales e informales sobre su trabajo por parte de los gerentes de la MDA	73
Figura 27 Los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación usadas por la MDA, en el proceso de comunicación generan información y mensajes con ruido u otras barreras físicas (ineficiente cobertura), impidiendo que la comunicación sea efectiva	74
Figura 28 En el proceso de comunicación en la MDA se emplean palabras y/o lenguajes que tienen diferentes significados o interpretaciones (confusas	

o que da pie a suposiciones) tanto para el emisor y receptor, ocasionando que el mensaje no sea entendido de manera adecuada	75
Figura 29 En el proceso de comunicación de la MDA existen barreras fisiológicas (discapacidad visual, auditiva, disfonía, sordera, etc.) en los trabajadores que causan malentendidos y distorsionan la recepción del mensaje de manera clara	77
Figura 30 En el proceso de comunicación de la MDA el estado emocional (positivo o negativo y/o agrado o rechazo) del emisor o receptor afecta el mensaje e información.....	78
Figura 31 Diversos inconvenientes como la mala planificación, la falta de presupuestos transparentes, afectan la transmisión del mensaje en el proceso de comunicación de la MDA.....	79

RESUMEN

La tesis postulada “La Comunicación Interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2024”; dicha investigación tuvo como objetivo precisar la descripción de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad. La metodología empleada en dicho estudio fue aplicada, así mismo, el enfoque elegido fue cuantitativo, además el nivel fue descriptivo con un diseño no experimental. La muestra tuvo una participación de 136 empleados de la Municipalidad y para la recolección de datos se usó la encuesta y el cuestionario.

Los resultados obtenidos del estudio reflejan que la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Amarilis presenta varias características clave: la mayoría de los empleados percibe que la comunicación interna es moderadamente efectiva, con áreas que necesitan mejoras significativas en términos de claridad y oportunidad en la transmisión de información.

La conclusión principal del estudio es que la comunicación interna es percibida por los empleados como un factor crucial para el buen desempeño organizacional. Una comunicación interna eficiente contribuye a que la municipalidad opere de manera más coordinada y competitiva en la gestión pública.

Palabras claves: comunicación interna, comunicación organizacional, cooperación, trabajadores, institución.

ABSTRACT

The postulated thesis "Internal Communication in the workers of the District Municipality of Amarilis, 2024", this research aimed to specify the description of internal communication among Municipality workers. The methodology used in said study was applied, likewise, the chosen approach was quantitative, and the level was descriptive with a non-experimental design. The sample had a participation of 136 employees of the Municipality and the survey and questionnaire were used to collect data.

The results obtained from the study reflect that internal communication in the District Municipality of Amarilis presents several key characteristics: the majority of employees perceive that internal communication is moderately effective, with areas that need significant improvements in terms of clarity and timeliness in transmission. of information.

The main conclusion of the study is that internal communication is perceived by employees as a crucial factor for good organizational performance. Efficient internal communication helps the municipality operate in a more coordinated and competitive manner in public management.

Keywords: internal communication, organizational communication, cooperation, workers, institution.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado “La Comunicación Interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2024”, el entorno organizacional moderno, la comunicación interna se erige como un elemento crucial para el funcionamiento eficiente y efectivo de las instituciones. En particular, dentro del sector público, la fluidez y efectividad de la comunicación entre los trabajadores y la administración desempeñan un papel vital en la prestación de servicios de calidad a la comunidad. La importancia de este estudio radicó en su potencial para identificar fortalezas y áreas de mejora en la comunicación interna, proporcionando a los gerentes y líderes municipales herramientas estratégicas para mejorar la competitividad, retener talento, fomentar una cultura organizacional robusta y aumentar el sentimiento de pertenencia entre los empleados. En última instancia, una comunicación interna efectiva se tradujo en un mejor desempeño organizacional y una administración pública más eficiente y receptiva a las necesidades de la comunidad.

A continuación, se presenta un resumen de cada uno de los capítulos:

Capítulo I: Descripción del Problema. En este capítulo, se detalla minuciosamente el problema que motiva la investigación. Se plantean tanto la pregunta de investigación general como las preguntas específicas que guiarán el estudio. Además, se establecen los objetivos que se pretende alcanzar con la investigación. Se proporciona una justificación del estudio desde varias perspectivas, incluyendo su relevancia metodológica y su aplicación práctica. También se identifican las limitaciones del estudio y se evalúa su viabilidad.

Capítulo II: Marco Teórico; este capítulo proporciona el contexto teórico y conceptual de la investigación. Se revisan antecedentes de investigaciones previas tanto a nivel nacional como local. Se presentan las bases teóricas que sustentan el estudio y se definen conceptualmente los términos clave. Finalmente, se describe la variable de estudio.

Capítulo III: Metodología; en este capítulo se detalla el tipo de investigación, su enfoque, alcance o nivel y el diseño de la investigación.

También se describe la población y la muestra del estudio, junto con las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos. Se explican las técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Resultados. En este capítulo, se presentan los hallazgos derivados del análisis de los datos recolectados. Se incluyen tablas, gráficos y descripciones detalladas que ilustran los resultados más significativos del estudio.

Capítulo V: Discusión de Resultados; este capítulo se dedica a la interpretación de los resultados en relación con el marco teórico y los antecedentes revisados. Se discuten las implicaciones de los hallazgos, se comparan con estudios previos y se reflexiona sobre su significado en el contexto de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Finalmente se encuentra las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las organizaciones tienen grandes desafíos a nivel mundial, las empresas reconocen la importancia de la comunicación como un elemento clave para alcanzar sus metas corporativas y garantizar un rendimiento óptimo. Sin una comunicación fluida, el trabajo en equipo se vuelve inviable. No se trata únicamente de evitar malentendidos, sino de aprovechar al máximo el potencial y establecer una organización robusta y cohesionada. Koontz et al. (2008) indican que una estructura organizativa formal implica ser adaptable y permitir la aplicación efectiva de talentos creativos, así como reconocer las preferencias y habilidades individuales (p.205). En eso entonces la organización formal a través de la comunicación interna contribuye en cumplir su visión, misión, objetivos y metas corporativas de la organización.

La comunicación es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la sociedad actual. Es el medio para entendernos los unos a los otros. Es una herramienta para dar a conocer a nuestros semejantes nuestras necesidades, pensamientos y sentimientos, es decir lo que somos como personas.

En pleno siglo XXI y teniendo en cuenta los avances tecnológicos, la globalización y la agilización de procesos, se ha hecho más que evidente el papel relevante de la comunicación para que una entidad se mantenga a flote en el competitivo y cumplir sus objetivos con base a la filosofía empresarial. Álvarez, (2007)

Álvarez (2007), la comunicación interna no solo se centra en transmitir información, sino que también tiene múltiples objetivos adicionales. Estos incluyen mejorar la percepción de la organización entre sus empleados, promover un mayor entendimiento de la realidad empresarial, y fortalecer la cohesión y la cultura laboral. También es crucial para reducir rumores, gestionar crisis, fomentar la innovación y mejorar la calidad del trabajo. De

manera destacada, es fundamental para el éxito de los cambios internos. Además, la comunicación interna asegura que los empleados tengan acceso a la información y puedan expresar libremente sus opiniones.

A nivel nacional, la comprensión y aplicación de la comunicación organizacional ha sido más evidente en el sector privado a nivel nacional. No obstante, las entidades gubernamentales reconocen la importancia de una gestión eficiente de las comunicaciones para establecer relaciones positivas y armónicas con sus diferentes grupos de interés.

La comunicación en las entidades públicas debe ser adaptativa y competitiva, respondiendo a los cambios del mundo actual. Esto requiere una comunicación sistémica e interactiva que escuche a los colaboradores y fomente un sentido de igualdad y horizontalidad, motivándolos a comunicarse y relacionarse eficazmente. Además, es esencial que la comunicación oficial sea la primera en llegar a los empleados para minimizar la influencia de la comunicación informal y los rumores (Charry, 2018).

La comunicación en la administración pública dejó de ser una opción para convertirse en una prioridad, pues la exigencia de la comunidad es mayor en cuanto a sus requerimientos y necesidades.

Las municipalidades tienen como objetivo principal mejorar la calidad de vida de la población y establecen una conexión cercana con sus usuarios a través de los servidores públicos. Es fundamental que estos servidores estén alineados con los objetivos institucionales, lo cual se logra mediante el uso de herramientas y estrategias de comunicación interna. Sin embargo, surgen problemas cuando estas herramientas y estrategias no existen o no se aplican de manera eficiente. Esto tiene un impacto negativo en el desempeño del colaborador y en el cumplimiento de las funciones de la entidad.

En la Municipalidad Distrital de Amarilis, los funcionarios públicos tienen la obligación de asegurar un funcionamiento óptimo del gobierno del distrito. Sin embargo, en la organización no se cuenta con los instrumentos o un plan para diagnosticar y evaluar las características de la comunicación interna; asimismo, los gerentes, subgerentes, jefes no indagan sobre la falta de

compromiso del personal administrativo que no están conformes con la información, no se sienten valorados, orgullosos, no muestran interés por el trabajo, existe improvisación por parte de los jefes, no existe una comunicación interna asertiva según el orden jerárquico organizacional.

En efecto, los empleados municipales deben contar con herramientas internas que les faciliten un manejo eficiente y efectivo para cumplir con las numerosas responsabilidades y tareas facilitadas.

Por lo expuesto, la comunicación interna asertiva conduce al éxito a una organización, con el único fin de conseguir un buen ambiente laboral. Por lo contrario, puede llevar al fracaso a la organización. Por lo tanto, es crucial evaluar el nivel de la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis para identificar las debilidades que afectan la comunicación interna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cómo se da la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿Qué canales de comunicación se utilizan en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024?

PE₂: ¿Cuál es la direccionalidad de los flujos de comunicación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024?

PE₃: ¿Cuál es la importancia de las funciones de la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024?

PE₄: ¿Cuáles son las barreras de comunicación organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Describir la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁ Describir los canales de comunicación, que se utilizan en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2023.

OE₂ Describir la direccionalidad de los flujos de comunicación, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024.

OE₃ Describir la importancia de las funciones de la comunicación interna, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024.

OE₄ Describir las barreras de comunicación organizacional, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se revisó las teorías sobre la comunicación interna organizacional, por lo que se tocó conceptos, definiciones, su importancia, canales de comunicación y flujos, el presente estudio aportó la información para las futuras investigaciones del tema, permitiendo obtener mayor información sobre la comunicación interna en la municipalidad distrital de Amarilis de Huánuco. Al respecto, Andía (2017) dice, el investigador profundizó enfoques teóricos a partir, de explicar el problema planteado para avanzar en el conocimiento, encontró nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente estudio brindó un aporte sobre la comunicación interna

organizacional en todas las áreas de la municipalidad distrital de Amarilis, puesto que sirvió para que la Gerencia Municipal y Subgerencias tomen acciones preventivas y correctivas que beneficiará a la organización municipal que lideran. Asimismo, permitirá el desarrollo del trabajo articulado con visión hacia la calidad organizacional. En tal sentido, Andía V. (2017) manifiesta, las motivaciones prácticas del investigador se centran en su deseo de resolver problemas concretos que impactan a las organizaciones, tanto en el ámbito empresarial como en el sector público o privado. Esto demuestra un enfoque aplicado en la investigación, donde el objetivo principal es generar soluciones prácticas y efectivas para los desafíos que enfrentan estas entidades (p. 123).

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los resultados se determinaron con la obtención de datos que se recogió con las herramientas mediante uso de encuestas y cuestionarios que se utilizaron para lograr los objetivos del presente estudio que son viables, confiables y se pueden emplear como fundamento para posteriores investigaciones en entidades del estado. La presente investigación sirve de base para futuras investigaciones respecto al tema abordado. Andía V. (2017) expresa, que cuando los resultados de una investigación, así como los modelos, metodologías e instrumentos utilizados, pueden ser aplicados en otros estudios, esto representa un aporte valioso en términos metodológicos. Esto significa que la investigación no solo genera conocimientos específicos, sino que también proporciona herramientas y enfoques útiles para futuras investigaciones (p.123).

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones fueron superadas por el investigar, con los recursos que ha permitido a la misma ser viable. Por lo tanto, en el presente estudio no existe limitaciones.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue viable pues se tienen los permisos de las autoridades de la municipalidad distrital de Amarilis para poder llevar adelante todos los procesos de investigación, asimismo se dispuso de tiempo para la ejecución, se contó con solvencia económica que fueron autofinanciados por el investigador y los recursos materiales están a disponibilidad y todo ello garantiza y hace viable la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Zamora (2019), en su artículo titulado: *“Caracterización de la comunicación organizacional en el área administrativa de una Universidad Pública Ecuatoriana”*. [Artículo, Universidad Estatal de Milagro, UNEMI, Ecuador]. El objetivo de este estudio fue identificar los factores que influyen en la comunicación organizacional entre los Departamentos Administrativos de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Se obtuvo una metodología mixta de dos fases. En la primera fase, se llevó a cabo una investigación documental, mientras que la segunda fase fue de carácter cuantitativo, utilizando una investigación de tipo exploratorio y descriptivo. La población de estudio estuvo compuesta por los empleados administrativos de los diferentes departamentos de la universidad, y se seleccionó una muestra de 127 empleados administrativos. El instrumento utilizado para la investigación fue un cuestionario que constaba de 34 ítems, evaluados mediante una escala de Likert. El principal hallazgo de este estudio fue que la comunicación en los departamentos administrativos de la institución es buena en general. Sin embargo, se identificaron algunas barreras en la comunicación que se encuentran por debajo del promedio y requieren la implementación de planes de acción para mejorar la gestión de la institución.

Barberán y Monserrate (2020), en su tesis titulado: *“Análisis de la comunicación organizacional interna en el área administrativa de Autoridad Portuaria de Esmeralda”*, [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas]. El objetivo de este estudio fue evaluar la eficacia de la comunicación interna en el área administrativa de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas. Se empleó una

metodología cuantitativa de investigación aplicada, respaldada por fuentes bibliográficas. La muestra del estudio incluyó a empleados de los departamentos de administración, planificación, recursos humanos, finanzas, servicio al cliente, comunicación social y adquisiciones públicas. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta que contenía un cuestionario con 34 preguntas en una escala de Likert, analizando cuatro parámetros clave. Los hallazgos principales mostraron que la comunicación interna en la administración de la APE es en su mayoría eficiente, con una aceptación positiva por parte de los empleados. Sin embargo, se detectó que la información no siempre es bien recibida o comprendida por los jefes y subordinados, y que las diferencias y malentendidos en la interpretación de la información afectan considerablemente la comunicación.

Cervantes (2020), en su tesis titulado: *“Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del centro educativo Colombia”*, [Tesis Maestría, Universidad Libre, Colombia], El objetivo de este trabajo consistió en abordar el estado de la comunicación organizacional. Se empleó una metodología cualitativa y se mejoró un enfoque de investigación de acción con alcance social. La población de estudio estuvo compuesta por 90 personas, incluyendo docentes, directivos docentes y personal administrativo mencionada. Se utilizaron encuestas, formatos de evaluación y grupos focales como instrumentos para recabar información del grupo de interés. La principal conclusión de este estudio fue que el sistema de gestión comunicacional desarrollado se convirtió en una propuesta valiosa para optimizar la comunicación interna dentro de la organización. Esta propuesta permitió a la institución abordar la comunicación de manera más organizada, sugiriendo varios componentes que, al ser implementados en conjunto, pueden mejorar significativamente los procesos de gestión educativa interna de la escuela.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Marin (2019), en su tesis titulado: *“Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo”*, [Tesis de Licenciado en Administración, Universidad Continental, Huancayo – Perú]. El objetivo de este estudio fue determinar el grado de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Novo Centro Universal SAC en su sede de El Tambo, Huancayo. La metodología utilizada fue tanto inductiva como deductiva. La población del estudio estuvo compuesta por 28 empleados, y se emplearon diversos instrumentos para la recolección de los datos necesarios. Las conclusiones principales revelaron que existe una relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Novo Centro Universal SAC en dicha sede.

Samanez, (2019), en su tesis titulado: *“Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la Municipalidad de San Martín”*, [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres, Lima Perú – 2019]. El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna en la empresa Orange 360° y el clima organizacional, enfocándose en indicadores como la planificación de la comunicación, los flujos de comunicación y las herramientas de relaciones públicas. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo no probabilístico y aplicó un método descriptivo. La población y muestra incluyó a 40 empleados de la organización. La metodología seguida fue no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente las variables. Se utilizó un cuestionario con 35 ítems como instrumento de medición. Los hallazgos indicaron que la comunicación interna desempeña un papel crucial en la generación de compromiso entre los empleados, alinear sus esfuerzos con los objetivos de la organización. Los resultados mostraron una relación moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional, con un valor promedio de $X=2.85$ y una diferencia de $X=-0.07$.

Pisco (2022), en su tesis titulado: *“El impacto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la empresa Corporación Vega S. A. C., en el periodo 2021 – 2022”*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Continental. El objetivo de este estudio es determinar cómo la comunicación interna impacta e influye en el clima organizacional y cómo esto, a su vez, mejora la productividad en la empresa Corporación Vega SAC. Este estudio es de tipo no experimental y transversal con un enfoque descriptivo. Se recolectaron datos de una muestra de 163 trabajadores, seleccionados de una población total de 527 empleados mediante un método probabilístico. Los resultados indican que la comunicación interna tiene un impacto positivo en el comportamiento organizacional. Esto sugiere que mejorar la comunicación interna puede fomentar un mejor ambiente de trabajo y, en consecuencia, aumentar la productividad. Se concluye que las comunicaciones internas integradas son esenciales para un buen clima organizacional y productividad. Es importante considerar a cada miembro de la empresa como un medio de comunicación, lo que ayuda a mejorar la intercomunicación y alcanzar mejores resultados en la organización.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Del Águila (2020), en su tesis titulado: *“La comunicación interna y su incidencia en la calidad de servicio al cliente en la empresa hotelera “Royal” – Tingo María 2020”* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. el propósito principal de este estudio fue investigar cómo la comunicación interna influye en la calidad del servicio al cliente en el Hotel Royal, ubicado en Tingo María, Huánuco, durante el año 2020. La investigación empleó una metodología aplicada, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo, además de un diseño no experimental y transversal. La muestra incluyó a dos grupos: los empleados del hotel y los huéspedes. Los resultados demostraron una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y la calidad del servicio, indicando que una mayor implementación de estrategias de

comunicación interna correlaciona con una mayor satisfacción en la percepción del servicio ofrecido, como lo evidencian los resultados estadísticos ($r_{xy}=0.645$).

Contreras (2019), en su tesis titulado: *“La comunicación interna y el clima organizacional, en la municipalidad Provincial de Ambo”*, [Tesis de pregrado de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Huánuco]. El objetivo principal de este estudio fue establecer la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo. La investigación incluyó una muestra de 33 empleados de la municipalidad y empleó una metodología aplicada con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario de encuesta. Los resultados mostraron una relación significativa de 0.751 entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo. Esto sugiere que ambos factores están estrechamente relacionados y son cruciales para la eficacia de la institución. Una comunicación interna efectiva contribuye a fortalecer las relaciones entre las autoridades y los empleados de diferentes departamentos, promoviendo la integración y la motivación necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

Nieto y Valer (2021), en su tesis titulado: *“La comunicación interna como medio de integración corporativa de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco 2020”*, para optar el Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El proyecto tiene como objetivo analizar el impacto de la comunicación interna en la identidad corporativa entre los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en Huánuco durante el año 2020. Se pretende evaluar si una mejora en los canales de comunicación puede ayudar a integrar mejor a los empleados nuevos con los que llevan más tiempo en la institución. El estudio es de tipo descriptivo y correlacional, lo que implica que no solo se describe el estado actual de la comunicación interna, sino que también se investiga cómo esta afecta la identidad corporativa. Los resultados proporcionarán

información valiosa para optimizar la comunicación interna y fortalecer la cohesión organizacional. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los empleados están bien informados sobre el organigrama, las herramientas de gestión y sus propias responsabilidades, lo que resulta ventajoso para la institución al facilitar el logro de sus metas. Se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca emplean diversos medios de comunicación, incluyendo comunicación directa, escrita, boletines, revistas y redes sociales.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. COMUNICACIÓN INTERNA

Es el intercambio configurado dentro de la organización para construir una comunicación fluida y explícita sobre los ejercicios de los individuos quienes brindan sus servicios profesionales.

Elías (2015), la comunicación interna se refiere al conjunto de mensajes dirigidos tanto a los empleados como a los clientes internos dentro de una organización.

Brandolini et al. (2008), definen este tipo de comunicación como la que se dirige exclusivamente a los miembros del personal de una empresa. Su propósito es fomentar un ambiente de trabajo armónico y participativo, creando así un entorno productivo (p.76).

Brandolini et al. (2008), consideran la comunicación interna como una herramienta de gestión que también puede ser vista como una técnica. Su objetivo es asegurar que los mensajes se reciban y comprendan de manera efectiva, sirviendo como un medio para alcanzar metas organizacionales. Esta forma de comunicación está orientada a los empleados de la empresa y busca promover un entorno de trabajo colaborativo y eficiente (p.25).

Bermúdez (2016), la comunicación interna se entiende como un proceso de intercambio de información entre individuos, donde se produce una interacción continua entre las partes involucradas. Este

proceso implica el envío y recepción de mensajes utilizando un código común que permite a los emisores y receptores comprenderse mutuamente. Dentro de las organizaciones, esta forma de comunicación actúa como un elemento integral que conecta a todos los miembros, facilitando la colaboración y el flujo de información a través de todos los niveles de la estructura organizacional (p. 6).

García (1998), en su libro, explora cómo la comunicación interna está evolucionando en respuesta a los cambios en el entorno empresarial. Según García, la gestión de la comunicación interna en las empresas modernas está influenciada por una serie de factores que predicen nuevas condiciones para la eficacia. En un mercado competitivo, se observan transformaciones fundamentales que afectan la aparición de nuevas actitudes y comportamientos, como estilos de dirección innovadores y nuevas conductas laborales. Estos cambios también están dando lugar a nuevas formas de organización y culturas dentro de las empresas, lo que ha conducido al desarrollo de una nueva cultura laboral (p. 1).

Munch (2014), define la comunicación interna como un proceso continuo mediante el cual se transmiten y reciben datos dentro de una organización. Para que este proceso sea efectivo, deben cumplirse ciertos requisitos clave:

Oportunidad: La información debe ser transmitida en el momento adecuado para ser útil.

Sencillez y claridad: Los mensajes deben ser expresados en un lenguaje claro y accesible para el receptor.

Integridad: La comunicación debe contribuir a la cohesión dentro de la organización.

Aprovechamiento de la organización informal: Se deben utilizar canales informales de comunicación para facilitar la transmisión de información.

Concisión: La información debe ser clara y directa, evitando detalles innecesarios que puedan causar confusión.

Difusión: Se recomienda que la información se comuniquen, preferiblemente, por escrito para asegurar su registro.

Credibilidad: Es fundamental que la información sea veraz y confiable para mantener la confianza en la comunicación (p.105).

La comunicación interna se refiere a la forma en que una organización se comunica con sus empleados, también conocidos como público interno. Esta transmisión de información puede adoptar diversas formas y tiene como objetivo informar a los empleados sobre las actividades, cambios o proyectos en desarrollo. Además, la comunicación organizacional interna tiene como objetivo principal lograr los objetivos de la organización mediante una fluidez eficiente de mensajes en su interior (Reyes et al., 2017).

Con los avances tecnológicos, la comunicación interna ha dejado de ser un proceso opcional y ha pasado a preferir como mínimo necesario, y en los casos más destacados, como una herramienta estratégica al servicio de las compañías (Berceruelo, 2016).

2.2.2. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Cuoghi (2023), describe la comunicación como un proceso constante que ocurre incluso de manera inconsciente. A través de gestos y posturas corporales, que forman parte del lenguaje no verbal, transmitimos mensajes importantes sobre nuestras actitudes y sentimientos. Por ejemplo, cuando algo nos desagrada, nuestro rostro tiende a reflejar esa incomodidad, a menos que tengamos un control experto sobre nuestras expresiones. Aunque intentemos decir que todo está bien con nuestras palabras, nuestro interlocutor probablemente percibirá la verdad de nuestra actitud a través de las señales que enviamos con nuestro cuerpo.

Mutua universal (2023), señala que una comunicación interna

efectiva es esencial para el éxito de una empresa. Este tipo de comunicación ayuda a:

Alineación de la estrategia y los objetivos. Facilita que todos los miembros de la organización comprendan y compartan la misión, visión y valores de la empresa. Al alinear los objetivos y valores a través de una comunicación clara, los empleados adoptan estos principios como parte de su trabajo diario.

Facilita la resolución de conflictos y puede prevenir los rumores. Una comunicación interna clara y abierta, junto con canales efectivos para el intercambio de información, puede minimizar la propagación de rumores y aclarar posibles malentendidos antes de que se conviertan en conflictos.

Motivación. Mantener a los empleados informados y hacerles sentir parte del equipo puede aumentar su motivación. Reconocer públicamente los logros y el buen desempeño también contribuye a un mayor compromiso y satisfacción en el trabajo.

Solidificar la cultura corporativa y sentimiento de pertenencia. Asegurarse de que la misión, visión y valores de la empresa sean constantemente comunicados y recordados ayuda a fortalecer la cultura corporativa y mejora la satisfacción laboral al hacer que los empleados se sientan parte integral de la organización.

2.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Cuenca et. al. (2018), identifican varias características clave de la comunicación interna:

Fortalece la Identidad Corporativa: Contribuye a definir y consolidar la identidad de la empresa, ayudando a establecer una imagen coherente y unificada.

Atiende las Necesidades Informativas de los Empleados: Asegura que los empleados reciban la información que necesitan para

desempeñar sus roles de manera efectiva.

Facilita la Retroalimentación: Ofrece a los colaboradores la oportunidad de expresar sus opiniones y puntos de vista a través de canales diseñados para recibir este tipo de feedback.

Transmite los Objetivos Estratégicos: Asegura que todos en la organización comprendan los objetivos estratégicos y cómo sus roles contribuyen a estos.

Informa sobre Decisiones y Perspectivas de los Líderes: Permite que el personal esté al tanto de las decisiones importantes y de las opiniones de los líderes sobre cuestiones que les afectan directamente.

Actúa como Agente de Cambio: Apoya la introducción de nuevos valores y directrices, y ayuda a alinear a los empleados con los objetivos de la empresa.

Fomenta la Participación y la Colaboración: Promueve un ambiente en el que los empleados participen activamente y colaboren entre sí.

Mantiene la Coordinación Interdepartamental: Ayuda a asegurar que los distintos departamentos trabajen de manera coordinada, reduciendo tensiones y conflictos interpersonales.

Cultiva un Clima Positivo: Contribuye a crear un ambiente de confianza, participación, pertenencia, compromiso y motivación entre los empleados.

2.2.4. DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

➤ Canales de comunicación internos

Los canales de comunicación según Berceruelo (2016), se dividen en:

- a) La comunicación escrita brinda la posibilidad de mantener un registro físico y verificable de los mensajes en una organización. Esto incluye comunicados, cartas, manuales y publicaciones institucionales, entre otros.
- b) La comunicación oral se refiere a los mensajes transmitidos en reuniones, conversaciones personales y llamadas telefónicas.
- c) La comunicación tecnológica integra diversos métodos y herramientas modernas, convirtiéndose en un elemento crucial en la comunicación interna de las organizaciones. Esta categoría abarca una variedad de plataformas y aplicaciones como correos electrónicos, redes sociales, videoconferencias, blogs, entre otros. Estos recursos facilitan la interacción y el intercambio de información dentro de la empresa, permitiendo una comunicación rápida y eficiente entre los miembros del equipo.

➤ **Flujos de la comunicación**

1. **Comunicación ascendente.** Se desarrolla desde niveles inferiores hacia la arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados a los superiores (Ramos et al., 2017). Permite obtener una retroalimentación con respecto a la comunicación descendente, ya que permite que el nivel gerencial de una empresa conozca como se sienten los colaboradores respecto a las políticas, procedimientos y tareas que desarrollan; a través de este flujo comunicacional se busca transmitir quejas, sugerencias y consultas a los niveles jerárquicos superiores de la empresa (Arras, 2010, p. 159).

Brandolini et al. (2008), explican que la comunicación ascendente fluye desde los empleados hacia los niveles superiores de la empresa, como la gerencia y los mandos medios. Este tipo de comunicación permite a los trabajadores expresar sus opiniones sobre su labor o sobre sus supervisores. Aunque puede generar algunas tensiones y desafíos, su propósito es contribuir a la mejora de las prácticas organizativas. El

objetivo principal de la comunicación ascendente es involucrar a todos los empleados en los objetivos y actividades de la empresa, liberando su potencial, promoviendo nuevas ideas y fomentando un consenso en torno a los objetivos corporativos (p.35).

2. Comunicación horizontal. Tiene por finalidad conformar grupos de trabajo y se desarrolla en el mismo nivel jerárquico (Ramos Reyes et al., 2017).

Facilita la rápida transmisión de mensajes dentro de la una organización, mejorando su productividad, asimismo permite resolver problemas y conflictos, eliminar rumores y facilita una adecuada coordinación entre dependencias (Garrido et al., 2020, p. 33).

Asimismo, describen la comunicación horizontal como el intercambio de información que ocurre entre diferentes áreas y niveles dentro de una organización, no limitado por jerarquías. Esta forma de comunicación es común en empresas con estrategias integradas y un alto grado de participación interdepartamental. La comunicación horizontal busca mejorar la colaboración entre equipos, elevar el espíritu de trabajo conjunto, aumentar la eficiencia, y fomentar tanto la creatividad como la innovación. Además, contribuye a elevar el rendimiento, fortalecer la competitividad y satisfacer las necesidades organizacionales de manera más efectiva (Brandolini et al. 2008, p.35).

3. Comunicación descendente

Definen la comunicación descendente como el flujo de información que comienza en los niveles directivos de una empresa y se transmite hacia abajo a través de los canales oficiales establecidos. Su propósito es asegurar que todos los empleados comprendan los principios y objetivos de la organización.

Además, busca construir credibilidad y confianza, fomentar la participación, agilizar la transmisión de información, reforzar la estructura jerárquica y mejorar la efectividad general de la comunicación dentro de

la empresa (Brandolini et al., 2008, p.35).

➤ **Funciones de la comunicación organizacional interna**

- 1. Motivación:** Para mejorar el rendimiento de los colaboradores y alcanzar los objetivos alcanzados, la comunicación puede enfocarse en este sentido. Por ejemplo, se puede informar a los empleados que, si lograron ciertos objetivos, recibirán una compensación o beneficio específico.
- 2. Información:** Cuando se busca mantener al personal informado sobre algo o aclarar rumores, la comunicación a través de correos electrónicos, carteles o reuniones puede dirigirse hacia ese propósito.
- 3. Interacción:** A través de reuniones, encuentros o redes sociales, entre otros ejemplos, se puede fomentar la interacción entre los colaboradores. Esto no solo ayuda a integrar al personal, sino que también contribuye a generar un sentido de identidad y camaradería.
- 4. Control:** En ocasiones, el departamento de Recursos Humanos establecereglamentos o contratos que definen el comportamiento esperado de los empleados en situaciones específicas. Con frecuencia, las empresas no desean recibir solo mensajes provenientes de las jerarquías superiores, sino también comentarios y opiniones de la base de la organización. Las reuniones, las redes sociales y las encuestas pueden ser alternativas eficaces paralograr este objetivo.
- 5. Retroalimentación:** La retroalimentación es crucial en cualquier proceso y es especialmente importante en el entorno empresarial moderno. Esta implica ofrecer comentarios a los empleados sobre su rendimiento, y se ha convertido en uno de los desafíos más significativos en la gestión de recursos humanos. Para que la retroalimentación sea efectiva, se deben considerar cuatro aspectos fundamentales: primero, es esencial que los empleados entiendan claramente sus responsabilidades; segundo, deben

estar al tanto de los criterios utilizados para evaluar su desempeño; tercero, es necesario evaluar si los métodos informales de retroalimentación funcionan bien; y cuarto, es importante verificar la eficacia de los sistemas formales de retroalimentación. Ignorar estos factores puede tener consecuencias negativas en la organización, afectando su eficiencia y clima laboral. Por ejemplo, al implementarse una feedback sobre desempeño, se debe considerar 3 elementos:

- **El mensaje:** Es crucial proporcionar retroalimentación que esté alineada con los criterios y objetivos previamente establecidos. Los líderes deben enfocar su atención en aspectos específicos del desempeño, como las habilidades particulares de cada empleado y sus cualidades personales, tales como flexibilidad, discreción, sensibilidad y diligencia. Este enfoque permite que la retroalimentación contribuya al éxito general de la organización.
- **La forma:** Los gerentes deben formular comentarios que sean específicos y detallados, abordando tanto las características personales (que son estables) como las cualidades de carácter (que pueden ser desarrolladas). Es importante entender qué motiva a cada empleado para conectar sus intereses con los objetivos de la empresa, asegurando una comunicación efectiva y constructiva.
- **Los métodos:** Entre las técnicas útiles para la retroalimentación se incluyen escalas de evaluación, períodos de observación y técnicas de incidentes críticos. Los gerentes deben adoptar un enfoque inclusivo, considerando las necesidades interpersonales durante el proceso de evaluación y asegurando que los empleados comprendan claramente su desempeño para evitar afectar negativamente su autoestima. A menudo, las conversaciones informales y rápidas sobre tareas específicas pueden ser más efectivas que las reuniones formales planificadas (Clampitt, 2022).

➤ **Barreras de la comunicación**

Aparecen dentro del acto comunicacional, lo afectan de manera

negativa e impiden que la comunicación sea efectiva. Incluso pueden deformar el mensaje y el proceso de comunicación en sí (Llanos et al., 2016).

a) Barreras físicas. Son situaciones que ocurren en el medio ambiente y que imposibilitan el proceso de comunicación (Pezo et al., 2017).

Entre las barreras de comunicación más conocidas tenemos aquellas que afectan los dispositivos de transmisión, aquellas que ocurren en el mismo ambiente de transmisión como el ruido o la iluminación. Es decir, que las barreras físicas afectan el medio por el cual se realiza el proceso comunicacional (Llanos et al., 2016, p. 48).

b) Barreras semánticas. Producidas cuando las palabras utilizadas en el mensaje tienen diferente significado tanto para el emisor y receptor; o el significado de lo que se desea comunicar no es el adecuado, por lo tanto, el mensaje no es entendido de manera adecuada, tergiversando las palabras utilizadas en la transmisión del mensaje, con lo cual se producen diversas interpretaciones del mismo. Se producen cuando no se precisa el sentido de las palabras que se utiliza para transmitir el mensaje, obteniendo diferentes interpretaciones, por lo que el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica (Llanos et al., 2016).

c) Barreras fisiológicas. Cuando hay limitaciones en la estructura del emisor o receptor, estas pueden ser permanentes (como la discapacidad visual o auditiva) o temporales (como un resfriado o disfonía). Sin importar si el mensaje se transmite a través de un dispositivo (como teléfono, telégrafo, radio, televisión, cinta magnética, etc.) o de forma directa, los problemas de pronunciación en el hablante, la audición en el oyente o la atención visual en el lector, a menudo causan malentendidos que distorsionan la comunicación y dificultan la transmisión o recepción clara del mensaje (Pezo et al., 2017).

d) Barreras Psicológicas. Ocasionadas por el estado emocional del

emisor o receptor en el momento del proceso comunicacional ya sean por sentimientos positivos o negativos, que impiden emitir o recibir de manera adecuada el mensaje e imposibilitan el desarrollo de una comunicación activa. También se considera el agrado o el rechazo hacia el emisor, el receptor o al mismo mensaje. Este rechazo puede ser ocasionado por cuestiones ideológicas, estereotipos, valores, cultura, hábitos, entre otras (Pezo et al., 2017).

- e) **Barreras administrativas.** Son aquellas que se encuentran dentro de la misma estructura de la organización, se producen dentro del proceso de planificación o en la estructura de la organización, por ejemplo: la mala planificación, la falta de presupuestos transparentes, entre otros (Pezo et al., 2017).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Transmisión de mensajes:** La transmisión de mensajes es el proceso mediante el cual se envían ideas, opiniones y puntos de vista de una persona a otra. En este proceso, la información se mueve de un emisor a un receptor sin necesariamente involucrar interacción social o retroalimentación. Esencialmente, se trata de un simple intercambio de información, donde el enfoque principal es asegurar que el mensaje llegue de manera clara al destinatario, sin la necesidad de dialogar o influir mutuamente (Navarro et al., 2019).
2. **Coordinaciones:** La coordinación se refiere al proceso que permite que todos los miembros de un equipo trabajen de manera sincronizada y eficiente en una acción o proyecto dentro de una organización. Esta sincronización asegura que cada parte del equipo se mueva en armonía para lograr los objetivos de la empresa de la manera más efectiva y adaptada posible (Navarro et al., 2019).
3. **Mensaje:** Es un conjunto de información transmitida por un emisor hacia el oyente o receptor de la organización (Navarro et al., 2019).
4. **Directrices:** Son las normas que se determinan las condiciones o

instrucción que se tienen en cuenta para realizar o tomar decisiones jerárquicas (Navarro et al., 2019).

5. **Objetivos:** Es la finalidad hacia el cual se direcciona las acciones o las operaciones de algún proyecto o plan específico que se pretende alcanzar, lograr en una organización pública o privado (Martínez, 2013).
6. **Estrategias:** Son los procedimientos a través del cual los directivos u otro actor empresarial tome las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir y alcanzar una o varias metas propuestas en bien del mismo (Martínez, 2013).
7. **Información:** La información se refiere a un grupo de datos relacionados con un evento, hecho o fenómeno específico. Cuando estos datos se organizan dentro de un contexto apropiado, adquieren significado. El principal objetivo de la información es disminuir la incertidumbre o aumentar el conocimiento sobre un tema particular (Martínez, 2013).
8. **Lenguaje:** El lenguaje es una herramienta fundamental para el desarrollo humano, especialmente en el contexto de la educación y el aprendizaje. Su uso eficaz permite implementar programas educativos que cumplen con objetivos específicos relacionados con el lenguaje. El éxito en el aprendizaje del lenguaje está estrechamente vinculado a la calidad de las actividades educativas diseñadas. Además, la educación, la cultura y la investigación juegan un papel crucial en la formación integral de las personas, facilitando el logro de una mayor libertad y comprensión (Martínez et al., 2021).
9. **Quejas:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios u otra actividad realizada de forma negativa (Martínez et al., 2021).
10. **Sugerencias:** El término que suele proponer y emplearse como equivalente a consejo o recomendación (Agudo, 2020).
11. **Efectividad:** Es la capacidad o habilidad que tiene una persona, para obtener un resultado programado a partir de una acción (Agudo, 2020).

2.4. VARIABLE

2.4.1. VARIABLE

Comunicación interna

Dimensiones

- Canales de comunicación
- Flujos de la comunicación
- Funciones de la comunicación interna
- Barreras de comunicación organizacional

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 1

Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Comunicación interna	Canales de comunicación	Escritos
		Orales
		Tecnológicos
	Flujos de la comunicación	Ascendente
		Descendente
		Horizontal
	Funciones de la comunicación interna	Motivación
		Información
		Interacción
		Control
		Retroalimentación
	Barreras de comunicación organizacional	Físicas
		Semánticas
		Fisiológicas
		Psicológicas
		Administrativas

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se clasifica como investigación aplicada, ya que su objetivo principal es evaluar cómo las teorías existentes pueden ser implementadas en un contexto específico. Según Hernández (2018), la investigación aplicada se lleva a cabo con la intención de expandir el conocimiento teórico dentro de un contexto particular, buscando directamente las aplicaciones prácticas y los posibles efectos de estas teorías en el avance de una ciencia específica.

3.1.1. ENFOQUE

Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, que según Hernández et al. (2014), implica recopilar datos para respaldar las hipótesis mediante el uso de mediciones numéricas y análisis estadísticos. Cada fase del proceso es secuencial y no se pueden omitir. El orden de las etapas es estricto, aunque se permite redefinir alguna fase específica, a partir de la cual se generan objetivos e interrogantes de investigación relevantes.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

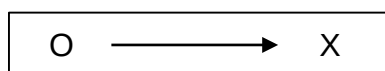
La presente investigación se clasifica como descriptiva, ya que su propósito principal fue detallar y analizar la variable de la comunicación interna. Hernández (2018) explica que una investigación descriptiva se enfoca en proporcionar una representación detallada de las características de una variable, sin necesariamente examinar la relación entre múltiples variables.

Este tipo de estudio busca ofrecer una comprensión completa del fenómeno en cuestión dentro de un contexto específico (p. 93).

3.1.3. DISEÑO

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, lo que significa que no se manipuló ni se alteraron las variables del estudio. Dado el enfoque descriptivo del estudio, el diseño se centró en examinar y detallar cómo se manifiesta la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Amarilis. En lugar de intervenir o modificar el entorno, el estudio se limitó a observar y describir las características y prácticas actuales relacionadas con la comunicación interna en esta entidad.

El esquema será el siguiente:



Donde:

O: Observación

X: Comunicación Interna en la municipalidad Distrital de Amarilis.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población se refiere al grupo de personas que han sido clasificadas en función de una o más características comunes y que serán objeto de estudio. También puede ser llamada universo. En este caso, la población estuvo compuesta por 207 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que trabajan bajo los regímenes del Decreto Legislativo 276, el Decreto Legislativo 1057 y la Ley N° 31131, conocida como la ley del CAS permanente (Hernández et al., 2014). De esta manera, la población se encuentra definida de la siguiente manera:

Tabla 2

Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis

RÉGIMEN LABORAL	NÚMERO DE TRABAJADORES
D. L. 276	60
D.L. 728	85
Ley 31131	62
TOTAL	207

Nota: Municipalidad Distrital de Amarilis.

3.2.2. MUESTRA

De acuerdo con Hernández et al. (2018), una muestra es un subconjunto seleccionado de la población general, y debe reflejar de manera representativa a esta población total. En el presente estudio, se optó por una muestra probabilística, lo que asegura que cada empleado de la municipalidad tenga una oportunidad equitativa de ser incluido en la muestra de investigación. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula estadística correspondiente, la cual permite calcular de manera precisa el número de participantes necesarios para garantizar la validez y representatividad de los datos recolectados:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + E^2(N - 1)}$$

Donde:

N: 207

Z= 1.96%

P= 0.5

Q= 0.5

E= 0.05

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 207}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2(207 - 1)} = 136$$

N= 136 empleados

La muestra de este estudio estuvo compuesta por 136 empleados de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Para seleccionar a los participantes se utilizó un método de muestreo probabilístico, asegurando que cada miembro de la población tuviera una igual oportunidad de ser incluido. Este enfoque garantiza la representatividad de la muestra y la validez de los resultados obtenidos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

La encuesta: La encuesta utilizada en este estudio se diseñó siguiendo las directrices metodológicas de Sampieri, enfocándose en

obtener datos precisos y relevantes sobre la comunicación interna y el clima organizacional. Se estructuró en varias secciones, cada una con preguntas claras y específicas relacionadas con los objetivos del estudio. Las preguntas fueron formuladas en una escala de Likert, permitiendo a los encuestados expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo con diversas afirmaciones. Este formato facilita la cuantificación de las opiniones y percepciones de los empleados (Hernández et al., 2018).

3.3.2. INSTRUMENTO

Cuestionario

Según Hernández et al. (2018), el cuestionario se compone de una serie de preguntas relacionadas con una o más variables a medir. Es fundamental que esté en consonancia con la formulación del problema y las hipótesis planteadas. De esta manera, el cuestionario se emplea como herramienta de encuesta para recopilar los datos necesarios.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En este estudio se utilizaron varias herramientas para procesar y analizar los datos recolectados a través de encuestas.

Excel: Este software se empleó para organizar y gestionar los datos recolectados. Se utilizaron sus funciones para ingresar, ordenar y realizar cálculos básicos. Excel también permitió crear tablas y gráficos preliminares que ayudaron a visualizar los datos de manera clara y comprensible.

Word: Este procesador de textos se utilizó para redactar, estructurar y presentar el informe final del estudio. Word facilitó la integración de texto, tablas, gráficos y otros elementos visuales en un documento cohesivo. Además, se usó para elaborar el cuestionario y cualquier otro material escrito necesario durante el proceso de investigación.

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences): SPSS se empleó para realizar análisis estadísticos más complejos y detallados de los datos

recolectados. Con este software, se pudieron aplicar diversas pruebas estadísticas.

Estas herramientas combinadas permitieron un manejo eficiente de los datos, desde la recolección hasta el análisis detallado, asegurando que los resultados del estudio fueran precisos y bien fundamentados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensión: Canales de comunicación.

Tabla 3

En la MDA, la comunicación escrita es efectiva para la transmisión de mensajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	8,82	8,82	8,8
	Casi Siempre	97	71,32	71,32	80,1
	A veces	27	19,95	19,85	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas.

Figura 1

En la MDA, la comunicación escrita es efectiva para la transmisión de mensajes



Fuente: Tabla 3.

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, se realizó un estudio con una muestra de 136 trabajadores para evaluar la efectividad de la comunicación escrita. Según los resultados, un 71.32% de los encuestados mencionaron que la comunicación escrita es casi siempre efectiva, mientras que un 8.82% afirmó que siempre es efectiva. Por otro lado, un 19.85% indicó

que solo a veces es efectiva, argumentando que esto puede deberse a que no todos los empleados se conocen bien. Los encuestados consideran que las redes de comunicación escrita permiten la transmisión de mensajes de manera más rápida, en mayor cantidad y de forma más rentable.

Análisis: Según Brandolini et al. (2008), la comunicación interna en una organización es una herramienta de gestión que puede entenderse también como una técnica. Esta comunicación está específicamente dirigida al público interno, es decir, al personal de una empresa o institución, y tiene como objetivo principal buscar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes. Se considera un medio para alcanzar un fin, en el que la prioridad es generar un entorno productivo, armonioso y participativo. Por tanto, mejorar la comunicación escrita en la Municipalidad Distrital de Amarilis podría contribuir significativamente a la eficacia organizacional y al fortalecimiento del ambiente laboral.

Tabla 4

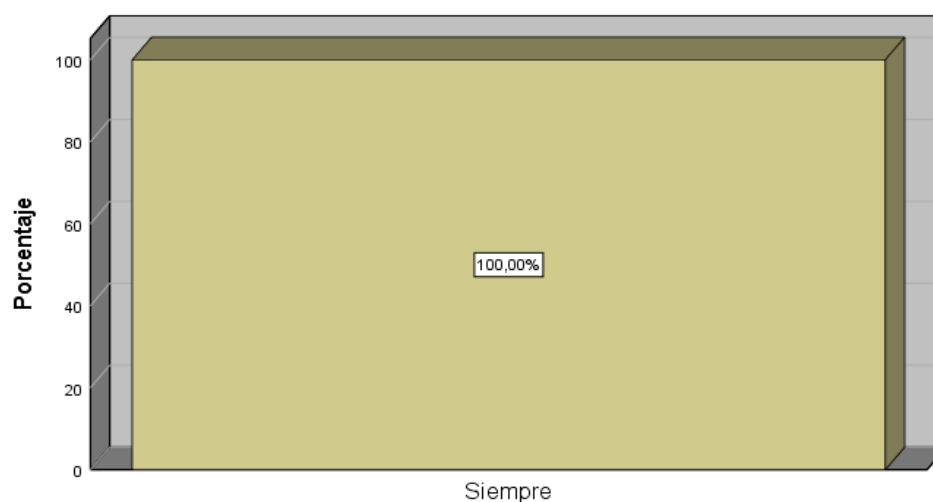
La MDA cuenta con un registro de documentos que ingresan y egresan de las unidades orgánicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	136	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuestas.

Figura 2

La MDA cuenta con un registro de documentos que ingresan y egresan de las unidades orgánicas



Fuente: Tabla 4.

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, se dispone de un registro sistemático de los documentos que ingresan y egresan de las unidades orgánicas. Según la encuesta realizada, todos los trabajadores encuestados (100%) afirmaron que este registro se mantiene siempre actualizado. Esto refleja un alto nivel de control y organización en el manejo documental dentro de la institución, lo cual es crucial para la transparencia y la eficiencia administrativa.

Análisis: El registro de documentos entrantes y salientes en la Municipalidad Distrital de Amarilis es un ejemplo concreto de comunicación interna efectiva. Al mantener un registro siempre actualizado, se asegura que la información fluya correctamente entre las unidades orgánicas y que los colaboradores tengan acceso a los datos necesarios para desempeñar sus funciones. Al respecto, Elías (2015) define la comunicación interna como el conjunto de mensajes dirigidos a los colaboradores y clientes internos de una organización. Esta definición resalta la importancia de mantener una comunicación clara y efectiva dentro de la institución para asegurar que todos los miembros estén informados y alineados con los objetivos organizacionales.

Tabla 5

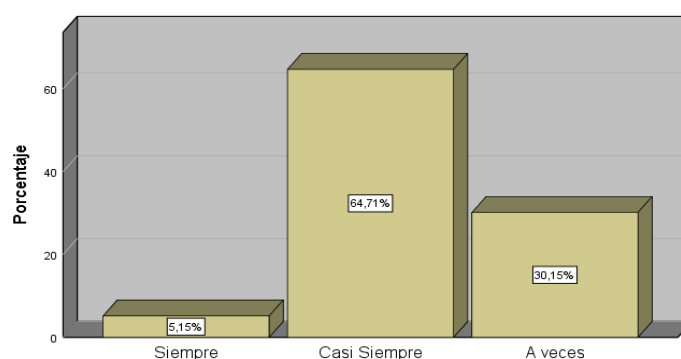
En la institución se realizan reuniones de trabajo para realizar diversas coordinaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	5,15	5,15	5,1
	Casi Siempre	88	64,71	64,71	69,9
	A veces	41	30,15	30,15	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas.

Figura 3

En la institución se realizan reuniones de trabajo para realizar diversas coordinaciones



Fuente: Tabla 5.

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, se llevan a cabo reuniones de trabajo con el objetivo de realizar diversas coordinaciones. Según la encuesta realizada entre los trabajadores, 7 trabajadores (5.15%) afirmaron que estas reuniones se realizan siempre, 88 trabajadores (64.71%) indicaron que se realizan casi siempre, y 41 trabajadores (30.15%) mencionaron que se realizan a veces. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados percibe que las reuniones de coordinación se llevan a cabo con frecuencia (siempre o casi siempre), existe un porcentaje significativo que cree que estas reuniones no son tan regulares.

Análisis: Sin embargo, el hecho de que un 30.15% de los trabajadores considere que las reuniones solo se realizan a veces sugiere que hay espacio para mejorar. Asegurar que las reuniones se realicen de manera más regular y efectiva puede mejorar la correspondencia entre los miembros de la organización, facilitando la transmisión de información y la toma de decisiones. En consonancia con Bermúdez (2016), fortalecer la regularidad y la calidad de estas reuniones contribuiría a una mejor interacción y comunicación interna. Esto, a su vez, podría mejorar la eficiencia y eficacia en la realización de las tareas y proyectos de la Municipalidad, promoviendo un entorno de trabajo más cohesionado y productivo.

Tabla 6

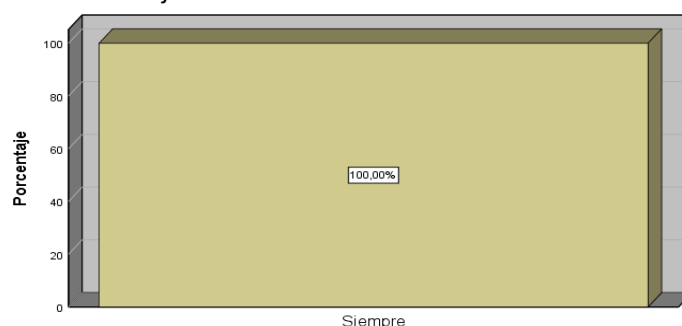
Considera usted que la comunicación oral es el medio más efectivo para comunicarse con sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	136	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuestas.

Figura 4

Considera usted que la comunicación oral es el medio más efectivo para comunicarse con sus compañeros de trabajo



Nota: Tabla 6

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, se considera que la comunicación oral es el medio más efectivo para comunicarse con los compañeros de trabajo. Según la encuesta realizada, todos los trabajadores (100%) afirmaron que siempre prefieren la comunicación oral. Este resultado destaca la clara preferencia y confianza en la comunicación verbal para la transmisión de información y la coordinación diaria dentro de la institución.

Análisis: En este contexto, la preferencia unánime por la comunicación oral en la Municipalidad Distrital de Amarilis puede entenderse como una respuesta adaptativa a estos cambios y mutaciones del entorno organizacional. La comunicación oral permite una interacción más directa y personal, facilitando la comprensión inmediata, la resolución rápida de problemas y la construcción de relaciones laborales más sólidas. En resumen, la preferencia por la comunicación oral en la Municipalidad Distrital de Amarilis refleja una adaptación efectiva a las exigencias del entorno organizacional contemporáneo, tal como lo plantea García (1998), contribuyendo a la eficacia y eficiencia en la gestión interna de la institución.

Tabla 7

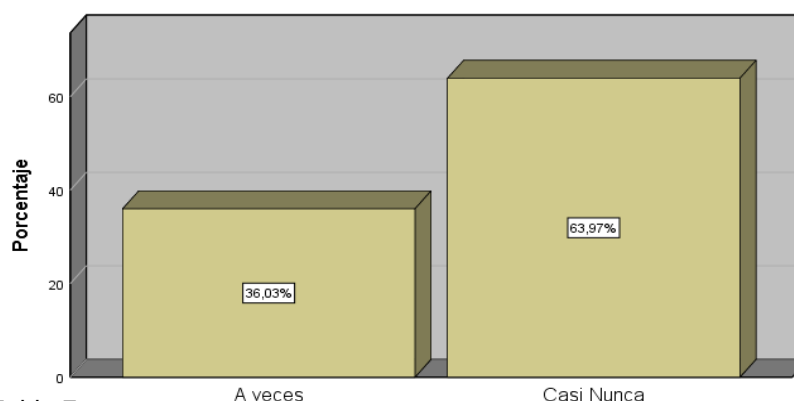
En la MDA, las coordinaciones se realizan a través de canales de comunicación electrónicos (correos electrónicos, redes sociales, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	49	36,03	36,03	36,0
	Casi Nunca	87	64,97	63,97	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas.

Figura 5

En la MDA, las coordinaciones se realizan a través de canales de comunicación electrónicos (correos electrónicos, redes sociales, etc.)



Nota: Tabla 7

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, las coordinaciones a través de canales de comunicación electrónicos (como correos electrónicos y redes sociales) son poco frecuentes. Según la encuesta realizada entre los trabajadores, 49 trabajadores (36.03%) indicaron que estas coordinaciones se realizan a veces, mientras que 87 trabajadores (63.97%) mencionaron que casi nunca se utilizan estos medios. Estos resultados muestran una baja adopción de herramientas electrónicas para la comunicación interna y coordinación de tareas.

Análisis: La comunicación interna en una organización se refiere a la forma en que se comunica con sus empleados, también conocidos como público interno. Según Reyes et al. (2017), esta transmisión de información puede adoptar diversas formas y tiene como objetivo informar a los empleados sobre actividades, cambios o proyectos en desarrollo. Además, la comunicación organizacional interna busca lograr los objetivos de la organización mediante una fluidez eficiente de mensajes en su interior. En la Municipalidad Distrital de Amarilis, la baja frecuencia de uso de canales de comunicación electrónicos sugiere una dependencia limitada de estas herramientas modernas.

Tabla 8

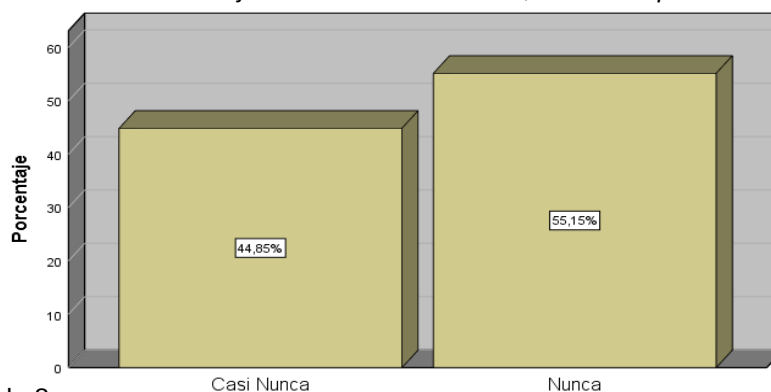
La entidad cuenta con mensajería instantánea interna, intranet o portal web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	61	44,85	44,85	44,9
	Nunca	75	55,15	55,15	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 6

La entidad cuenta con mensajería instantánea interna, intranet o portal web



Nota: Tabla 8

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, la utilización de herramientas como mensajería instantánea interna, intranet o portal web es muy limitada. De acuerdo con la encuesta realizada entre los trabajadores, 61 trabajadores (44.85%) indicaron que estas herramientas se usan casi nunca, mientras que 75 trabajadores (55.15%) afirmaron que nunca se utilizan. Estos resultados muestran que la entidad no aprovecha suficientemente las tecnologías modernas para la comunicación interna.

Análisis: Para alinear las prácticas de comunicación interna con los avances tecnológicos y las necesidades contemporáneas, la Municipalidad Distrital de Amarilis debería considerar la implementación y promoción activa de herramientas tecnológicas como la mensajería instantánea interna, la intranet y el portal web. Estas herramientas no solo facilitan una comunicación más rápida y accesible, sino que también permiten una mejor organización y almacenamiento de la información, mejorando la colaboración y la eficiencia operativa. Adoptar estas tecnologías puede transformar la comunicación interna en una herramienta estratégica, como sugiere Bercheruelo (2016), permitiendo a la entidad mejorar su rendimiento y alcanzar sus objetivos organizacionales de manera más eficaz. Además, una mejor comunicación interna puede aumentar el compromiso y la satisfacción de los empleados, creando un entorno de trabajo más cohesionado y productivo.

Dimensión: Flujos de la comunicación.

Tabla 9

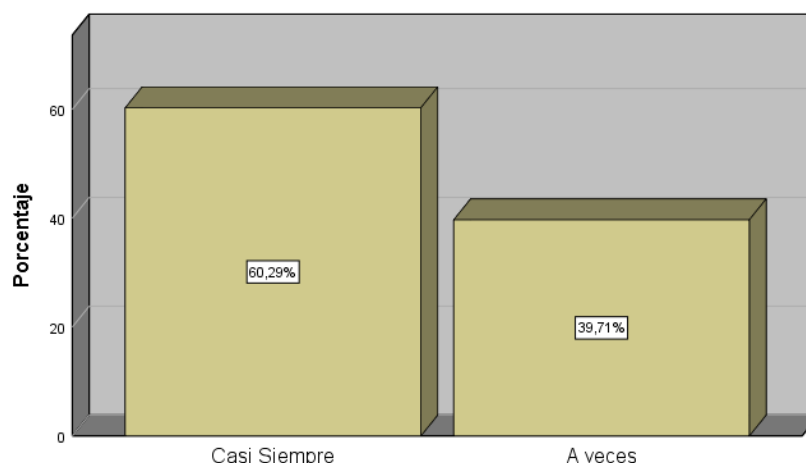
Las directrices del área gerencial son transmitidas de manera precisa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	82	60,29	60,29	60,3
	A veces	54	39,71	39,71	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas.

Figura 7

Las directrices del área gerencial son transmitidas de manera precisa



Nota: Tabla 9.

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, las directrices del área gerencial son transmitidas de manera precisa con bastante frecuencia, aunque no de manera completamente consistente. Según la encuesta realizada, 82 trabajadores (60.29%) indicaron que las directrices son transmitidas de manera precisa casi siempre, mientras que 54 trabajadores (39.71%) mencionaron que esto sucede solo a veces. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados perciben una comunicación precisa de las directrices gerenciales, hay una proporción significativa que encuentra inconsistencias en esta transmisión.

Análisis: En el contexto de la Municipalidad Distrital de Amarilis, la transmisión precisa de las directrices del área gerencial puede estar influenciada tanto por la comunicación descendente (de superiores a subordinados) como por la comunicación ascendente. Si bien la mayoría de los trabajadores perciben que las directrices se transmiten de manera precisa casi siempre, la existencia de un 39.71% que menciona que esto sucede solo a veces indica la necesidad de mejorar los canales y métodos de comunicación. Al respecto, la comunicación ascendente, como describe Ramos et al. (2017), se desarrolla desde los niveles inferiores hacia arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados hasta los superiores. Este tipo de comunicación es crucial para asegurar que las preocupaciones, sugerencias y feedback de los empleados lleguen a la alta dirección, permitiendo una mejor toma de decisiones.

Tabla 10

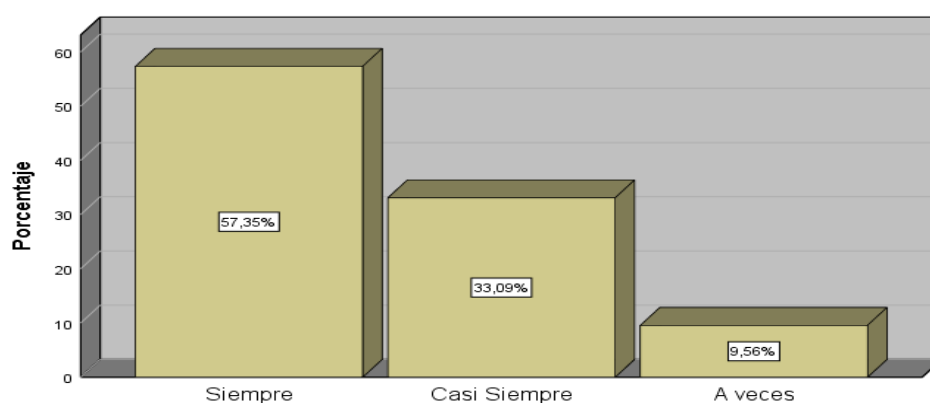
El área gerencial transmite de manera clara los objetivos de la institución y las estrategias para conseguirlos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	78	57,35	57,35	57,4
	Casi Siempre	45	33,09	33,09	90,4
	A veces	13	9,56	9,56	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas.

Figura 8

El área gerencial transmite de manera clara los objetivos de la institución y las estrategias para conseguirlos



Nota: Tabla 10.

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, la transmisión de los objetivos de la institución y las estrategias para conseguirlos por parte del área gerencial es percibida como clara en la mayoría de los casos. Según la encuesta realizada, 78 trabajadores (57.35%) afirmaron que el área gerencial siempre transmite estos objetivos y estrategias de manera clara, 45 trabajadores (33.09%) indicaron que esto sucede casi siempre, y 13 trabajadores (9.56%) mencionaron que ocurre solo a veces. Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de los empleados perciben claridad en la comunicación de los objetivos y estrategias, existe una minoría que encuentra cierta falta de claridad.

Análisis: La clara transmisión de los objetivos y estrategias por parte del área gerencial es fundamental para asegurar que todos los empleados estén alineados con la visión y los planes de la institución. La percepción de claridad por parte de la mayoría de los trabajadores es un indicativo positivo de que la gerencia está cumpliendo con esta tarea esencial. Sin embargo, la existencia

de un porcentaje que percibe falta de claridad sugiere la necesidad de fortalecer aún más la comunicación interna. Al respecto, Brandolini et al. (2008) mencionan que la comunicación horizontal se da no solo entre los niveles jerárquicos, sino también entre las distintas áreas de la organización que comparten funciones. Esta comunicación es común en organizaciones con estrategias globales y alta participación de los diferentes sectores. En resumen, al fomentar una comunicación horizontal efectiva, la Municipalidad Distrital de Amarilis puede asegurar una transmisión más clara y consistente de los objetivos y estrategias, alineándose con lo que menciona Brandolini et al. (2008), y mejorando su desempeño organizacional.

Tabla 11

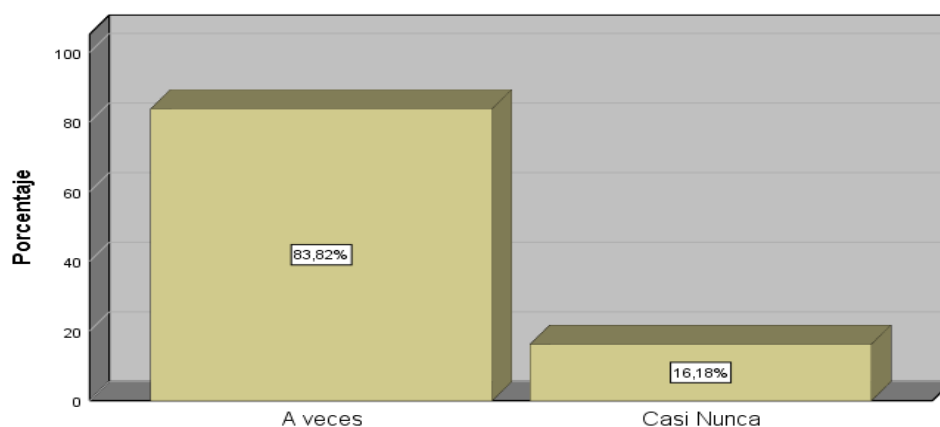
Considera que el área gerencial transmite confianza durante la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	114	83,82	83,82	83,8
	Casi Nunca	22	16,18	16,18	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas.

Figura 9

Considera que el área gerencial transmite confianza durante la comunicación



Nota: Tabla 11.

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, la percepción de confianza transmitida por el área gerencial durante la comunicación muestra que la mayoría de los empleados consideran que esto ocurre solo a veces. Según la encuesta realizada, 114 trabajadores (83.82%) indicaron que el área gerencial transmite confianza solo a veces, mientras que 22 trabajadores (16.18%) mencionaron que esto sucede casi nunca. Estos

resultados sugieren que existe una percepción generalizada de falta de consistencia en la transmisión de confianza por parte de los líderes gerenciales.

Análisis: Según Brandolini et al. (2008), la comunicación en las áreas directivas de una empresa, que desciende utilizando canales oficiales, tiene como objetivos principales que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización. Además, busca lograr credibilidad y confianza entre los empleados, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de información, fortalecer los roles jerárquicos y hacer operativa la comunicación. En el contexto de la Municipalidad Distrital de Amarilis, la percepción de que el área gerencial transmite confianza solo a veces sugiere una oportunidad de mejora en la comunicación interna. La confianza es fundamental para construir relaciones efectivas dentro de la organización y para alinear a los empleados con los objetivos y principios institucionales.

Tabla 12

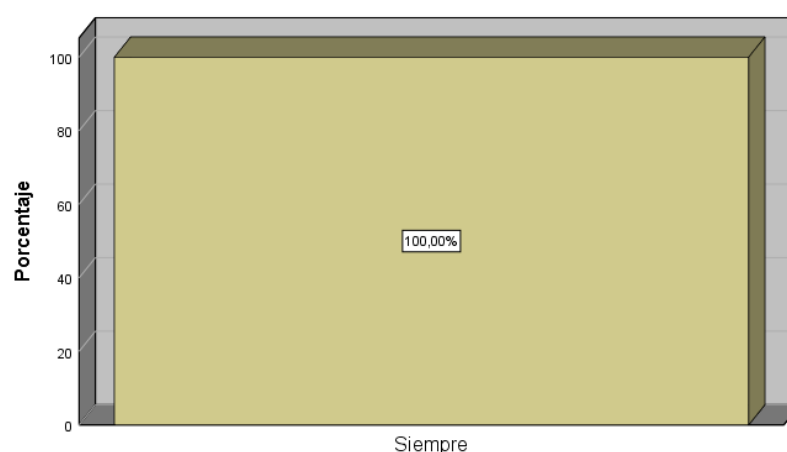
¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	136	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuestas.

Figura 10

¿Recibe información de su Jefe sobre su desempeño?



Nota: Tabla 12

Interpretación: En la Municipalidad Distrital de Amarilis, todos los empleados encuestados (100%) indicaron que reciben información de su jefe

sobre su desempeño siempre. Esto refleja una alta frecuencia de retroalimentación por parte de los superiores directos hacia sus subordinados, lo cual es positivo para el desarrollo profesional y la alineación de objetivos dentro de la organización.

Análisis: En el contexto de la Municipalidad Distrital de Amarilis, la alta frecuencia de retroalimentación del jefe sobre el desempeño sugiere un compromiso significativo con el desarrollo y la mejora continua de los empleados. Esta práctica no solo fortalece la relación entre superiores y subordinados, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más transparente y colaborativo. Según Garrido et al. (2020), la comunicación efectiva dentro de una organización facilita la rápida transmisión de mensajes, mejora la productividad, ayuda a resolver problemas y conflictos, elimina rumores y facilita una adecuada coordinación entre dependencias. La retroalimentación constante sobre el desempeño es crucial para asegurar que los empleados comprendan sus fortalezas, áreas de mejora y expectativas de rendimiento.

Tabla 13

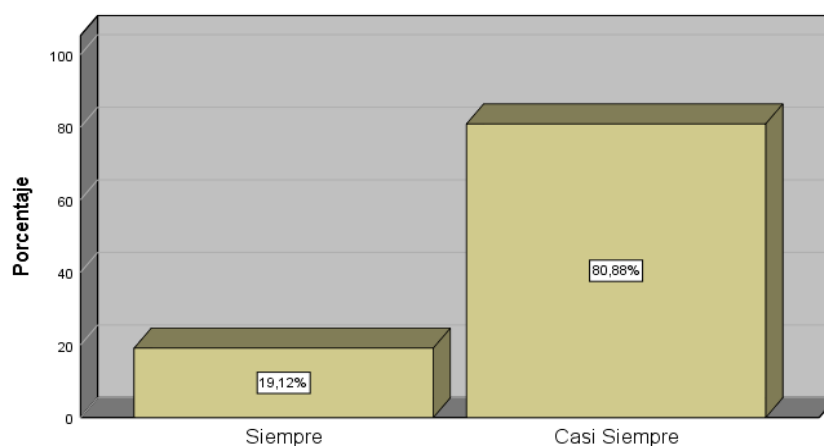
¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	26	19,12	19,12	19,1
	Casi Siempre	110	80,88	80,88	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 11

¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?



Nota: Tabla 13.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la mayoría de los empleados indican que reciben toda la información que necesitan para realizar eficientemente su trabajo. Específicamente, 26 trabajadores (19.12%) respondieron que siempre reciben la información necesaria, mientras que 110 trabajadores (80.88%) mencionaron que esto sucede casi siempre. Estos resultados sugieren que la comunicación de información es relativamente consistente y satisfactoria en la organización

Análisis: En efecto, la práctica de asegurar que los empleados reciban toda la información necesaria para realizar eficientemente su trabajo en la Municipalidad Distrital de Amarilis se alinea con los principios descritos por Brandolini et al. (2008) sobre comunicación efectiva en las áreas directivas. Este enfoque no solo fortalece la operatividad y competitividad organizacional, sino que también promueve una cultura de transparencia y participación, esenciales para el éxito a largo plazo de la institución.

Tabla 14

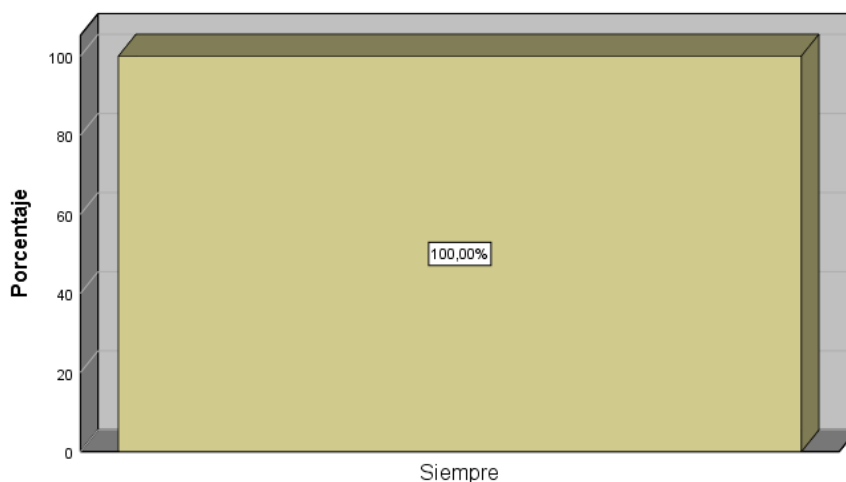
¿Su superior utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	136	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuestas.

Figura 12

¿Su superior utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige usted?



Nota: Tabla 14

Interpretación: Todos los empleados encuestados en la Municipalidad Distrital de Amarilis (100%) indicaron que su superior siempre utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a ellos. Esto sugiere que existe una práctica consistente de comunicación clara y accesible por parte de los superiores hacia sus subordinados en la organización.

Análisis: En el contexto de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el hecho de que todos los empleados perciban que sus superiores utilizan un lenguaje sencillo implica varios beneficios. En resumen, la práctica de utilizar un lenguaje sencillo por parte de los superiores en la Municipalidad Distrital de Amarilis no solo cumple con los principios de comunicación efectiva mencionados por Garrido et al. (2020), sino que también contribuye significativamente a la productividad y a la armonía organizacional. Este enfoque promueve una cultura de comunicación clara y transparente, esencial para el éxito continuo y el desarrollo positivo dentro de la institución.

Tabla 15

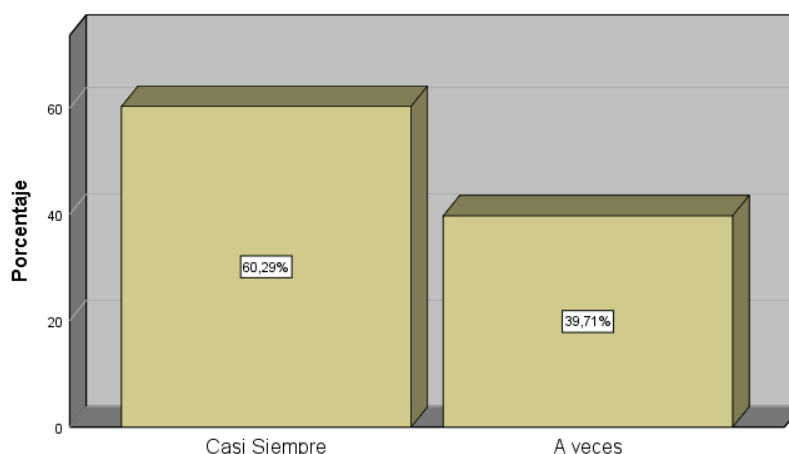
Sus directivos escuchan las quejas y sugerencias que presenta respecto al trabajo encomendado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	82	60,29	60,29	60,3
	A veces	54	39,71	39,71	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 13

Sus directivos escuchan las quejas y sugerencias que presenta respecto al trabajo encomendado.



Nota: Tabla 15.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la mayoría de los empleados indican que los directivos casi siempre escuchan las quejas y sugerencias que presentan respecto al trabajo encomendado. Específicamente, 82 trabajadores (60.29%) respondieron que esto sucede casi siempre, mientras que 54 trabajadores (39.71%) mencionaron que a veces ocurre. Estos resultados reflejan una práctica relativamente efectiva de escucha activa por parte de los directivos hacia sus colaboradores.

Análisis: En efecto, la práctica de escuchar activamente las quejas y sugerencias por parte de los directivos en la Municipalidad Distrital de Amarilis no solo se alinea con los principios de comunicación descendente mencionados por Arras (2010), sino que también contribuye positivamente a la cultura organizacional y al bienestar general de los empleados. Esta comunicación abierta y receptiva es clave para promover un ambiente laboral saludable y para maximizar el potencial de la institución en el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 16

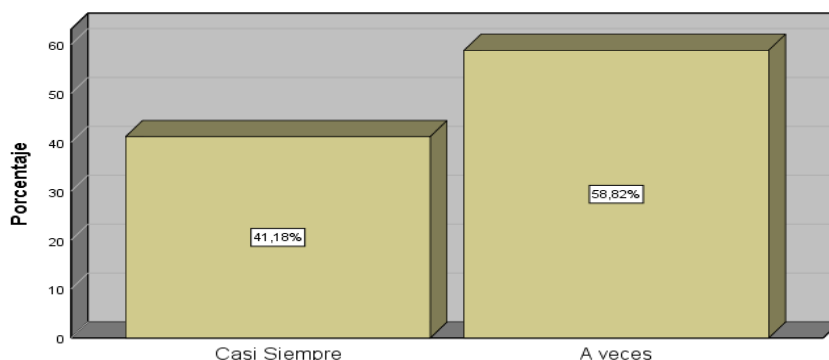
Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, su jefe inmediato aclara dudas sobre las acciones a desarrollar en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	56	41,18	41,18	41,2
	A veces	80	58,82	58,82	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 14

Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, su jefe inmediato aclara dudas sobre las acciones a desarrollar en su área de trabajo



Nota: Tabla 16

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la mayoría de los empleados indican que su jefe inmediato casi siempre aclara dudas sobre las acciones a desarrollar en su área de trabajo. Específicamente, 56 trabajadores (41.18%) respondieron que esto sucede casi siempre, mientras que 80 trabajadores (58.82%) mencionaron que a veces ocurre. Estos resultados sugieren que existe una práctica frecuente pero no universal de clarificación de dudas por parte de los jefes inmediatos.

Análisis: En el contexto de la Municipalidad Distrital de Amarilis, la práctica de que los jefes inmediatos aclaren dudas casi siempre refleja una comunicación oral efectiva en el ámbito laboral. Aunque algunos empleados mencionan que esto ocurre solo a veces, la mayoría percibe que sus dudas son atendidas de manera regular, lo cual es esencial para mantener la claridad y la eficiencia en la ejecución de tareas. En efecto, la clarificación de dudas por parte de los jefes inmediatos en la Municipalidad Distrital de Amarilis es fundamental para garantizar una ejecución efectiva del trabajo. Integrar diferentes canales de comunicación según lo que menciona de Berceruelo (2016) podría fortalecer aún más la efectividad y la transparencia en la comunicación organizacional.

Tabla 17

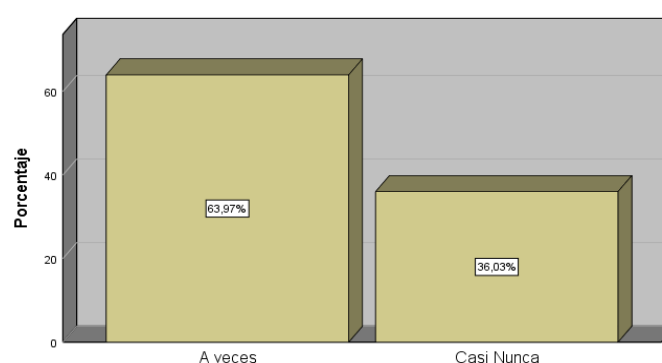
Sus superiores son accesibles y puede hablar fácilmente con ellos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	87	63,97	63,97	64,0
	Casi Nunca	49	36,03	36,03	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 15

Sus superiores son accesibles y puede hablar fácilmente con ellos



Nota: Tabla 17

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la mayoría de los empleados indican que sus superiores son accesibles solo a veces. Específicamente, 87 trabajadores (63.97%) respondieron que esto sucede a veces, mientras que 49 trabajadores (36.03%) mencionaron que esto ocurre casi nunca. Estos resultados sugieren que existe una percepción generalizada de falta de accesibilidad de los superiores directos en la organización.

Análisis: En el contexto de la Municipalidad Distrital de Amarilis, la percepción de que los superiores son accesibles solo a veces sugiere una oportunidad de mejora en la comunicación ascendente. La accesibilidad de los superiores es fundamental para fomentar un ambiente abierto y colaborativo, donde los empleados se sientan cómodos expresando sus inquietudes y recibiendo orientación directa. En efecto, mejorar la accesibilidad de los superiores en la Municipalidad Distrital de Amarilis no solo fortalecería la comunicación ascendente según lo propuesto por Ramos et al. (2017), sino que también promovería un ambiente de trabajo más colaborativo y efectivo. Esto contribuiría a mejorar la satisfacción laboral, la productividad y el alineamiento organizacional con los objetivos estratégicos de la institución.

Tabla 18

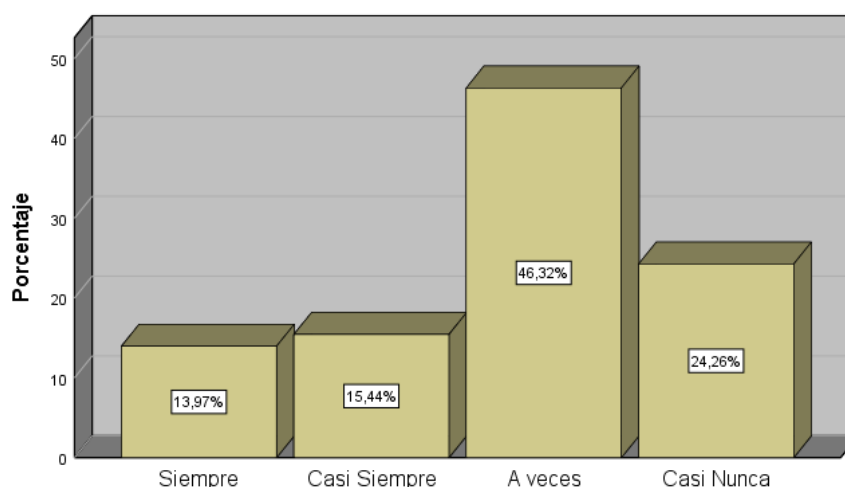
La comunicación con sus compañeros de trabajo de su mismo rango es efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	13,97	13,97	14,0
	Casi Siempre	21	15,44	15,44	29,4
	A veces	63	46,32	46,32	75,7
	Casi Nunca	33	24,26	24,26	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 16

La comunicación con sus compañeros de trabajo de su mismo rango es efectiva



Nota: Tabla 18

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la efectividad de la comunicación entre compañeros de trabajo de mismo rango varía significativamente. Solo 19 trabajadores (13.97%) indicaron que esta comunicación es siempre efectiva, mientras que 21 trabajadores (15.44%) mencionaron que es casi siempre efectiva. Por otro lado, 63 trabajadores (46.32%) respondieron que esta comunicación es a veces efectiva, y 33 trabajadores (24.26%) mencionaron que es casi nunca efectiva.

Análisis: En el contexto de la Municipalidad Distrital de Amarilis, los resultados sugieren que hay espacio para mejorar la efectividad de la comunicación entre compañeros de mismo rango. La alta proporción de respuestas que indican que esta comunicación es a veces o casi nunca efectiva puede indicar posibles barreras o desafíos en la interacción entre pares. Según Garrido et al. (2020), la comunicación efectiva entre compañeros de trabajo de mismo rango facilita la rápida transmisión de mensajes dentro de una organización, mejora la productividad, ayuda a resolver problemas y conflictos, elimina rumores y facilita una adecuada coordinación entre dependencias. Esta comunicación es esencial para mantener un flujo de trabajo eficiente y colaborativo, especialmente entre aquellos que comparten responsabilidades y tareas similares.

Tabla 19

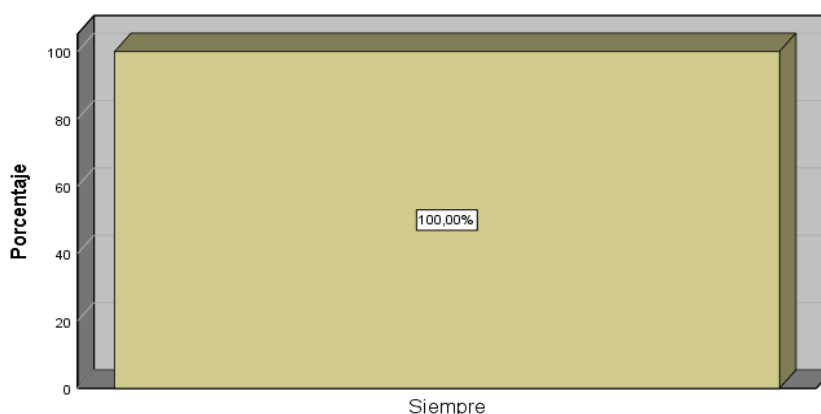
La comunicación con compañeros de su mismo rango ha permitido que usted cumpla sus labores con mayor efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	136	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuestas

Figura 17

La comunicación con compañeros de su mismo rango ha permitido que usted cumpla sus labores con mayor efectividad



Nota: Tabla 19

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis, todos los empleados encuestados (100%) indicaron que la comunicación con compañeros de su mismo rango siempre ha permitido cumplir sus labores con mayor efectividad. Esto sugiere que existe una percepción generalizada entre los empleados de que la comunicación efectiva con sus pares contribuye significativamente a mejorar el desempeño laboral y alcanzar los objetivos establecidos.

Análisis: En el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el hecho de que todos los empleados perciban que la comunicación con sus compañeros de mismo rango siempre contribuye a la efectividad en el cumplimiento de labores refleja varios aspectos positivos. Primero, indica un alto nivel de cooperación y colaboración entre los colegas, lo cual es fundamental para alcanzar metas individuales y colectivas de manera eficiente. Según Garrido et al. (2020), la comunicación efectiva entre compañeros de mismo rango facilita la rápida transmisión de mensajes dentro de una organización, mejora la productividad, ayuda a resolver problemas y

conflictos, elimina rumores y facilita una adecuada coordinación entre dependencias. Esta comunicación es crucial para mantener un flujo de trabajo eficiente y colaborativo, especialmente entre personas que comparten responsabilidades y tareas similares.

Tabla 20

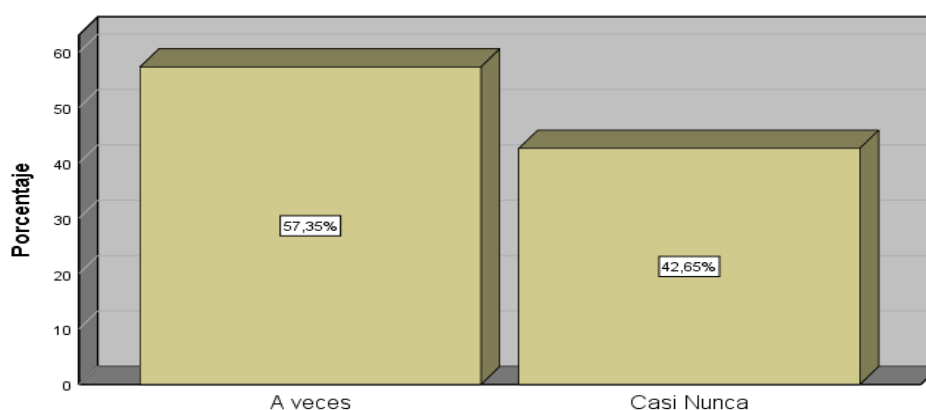
Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, primero consulta a sus compañeros de trabajo y luego a su inmediato superior

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	78	57,35	57,35	57,4
	Casi Nunca	58	42,65	42,65	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 18

Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, primero consulta a sus compañeros de trabajo y luego a su inmediato superior



Nota: Tabla 20

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la mayoría de los empleados indican que, al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, consultan primero a sus compañeros de trabajo y luego a su inmediato superior a veces. Específicamente, 78 trabajadores (43.84%) respondieron que esto sucede a veces, mientras que 58 trabajadores (32.58%) mencionaron que casi nunca consultan a sus compañeros y luego al superior. Esto refleja una práctica de consulta mixta en la organización, donde a veces se recurre primero a los pares y otras veces directamente al superior.

Análisis: Para fortalecer esta práctica, la Municipalidad podría implementar políticas que fomenten la colaboración interdepartamental y el

intercambio de conocimientos entre diferentes áreas. Esto podría incluir la organización de sesiones regulares de trabajo en equipo, la promoción de plataformas digitales para compartir información y la celebración de reuniones interdepartamentales. Estas acciones no solo fortalecerían la comunicación horizontal, como sugiere Brandolini et al. (2008), sino que también podrían contribuir a mejorar la eficiencia y la cohesión organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Dimensión: Funciones de la comunicación.

Tabla 21

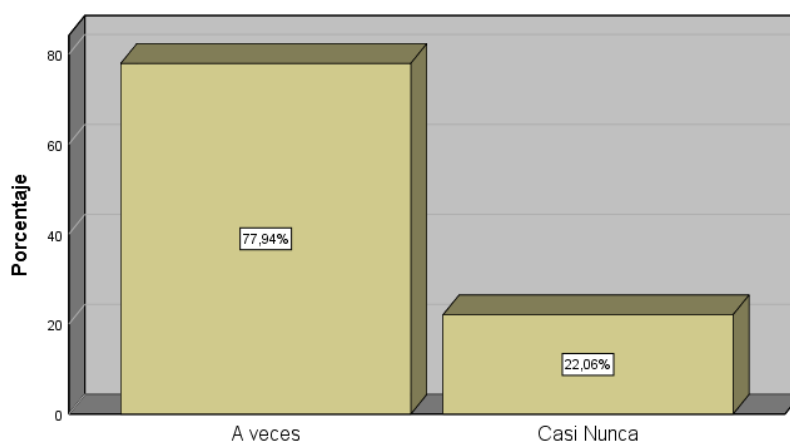
Las unidades jerárquicas comunican a los trabajadores de la MDA la entrega de compensaciones o beneficios por el logro de objetivos y metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	106	77,94	77,94	77,9
	Casi Nunca	30	22,06	22,06	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 19

Las unidades jerárquicas comunican a los trabajadores de la MDA la entrega de compensaciones o beneficios por el logro de objetivos y metas



Nota: Tabla 21

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), la comunicación sobre la entrega de compensaciones o beneficios por el logro de objetivos y metas varía entre los empleados. Un total de 106 trabajadores (67.96%) indicaron que esta comunicación ocurre a veces, mientras que 30 trabajadores (19.23%) mencionaron que casi nunca reciben esta comunicación. Estos resultados

sugieren que existe una inconsistencia en la comunicación sobre compensaciones y beneficios dentro de la MDA.

Análisis: En el contexto de la MDA, la falta de comunicación efectiva sobre compensaciones y beneficios puede impactar negativamente la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando los trabajadores no reciben información clara sobre cómo sus esfuerzos contribuyen directamente a recompensas tangibles, puede disminuir su incentivo para alcanzar metas específicas y comprometerse con los objetivos organizacionales. Según Clampitt (2022), la motivación de los empleados puede mejorarse significativamente al comunicar claramente que alcanzar ciertos objetivos o metas resultará en compensaciones o beneficios específicos. Esta forma de comunicación no solo reconoce y recompensa el desempeño sobresaliente, sino que también refuerza los objetivos organizacionales y fomenta un ambiente de trabajo orientado a resultados.

Tabla 22

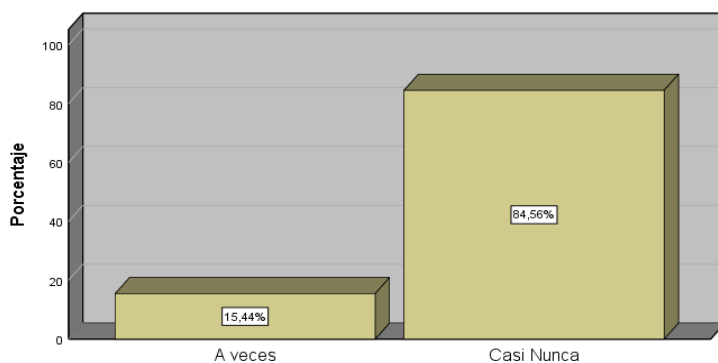
Las unidades jerárquicas informan sobre situaciones complejas en la MDA y posibilitan el entendimiento y aclaración de la misma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	15,44	15,44	15,44
	Casi Nunca	115	84,56	84,56	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 20

Las unidades jerárquicas informan sobre situaciones complejas en la MDA y posibilitan el entendimiento y aclaración de la misma



Nota: Tabla 22.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), la comunicación sobre situaciones complejas varía considerablemente entre los empleados. Un total de 21 trabajadores (15.38%) indicaron que esta comunicación ocurre a veces, mientras que 115 trabajadores (84.62%) mencionaron que casi nunca se informa sobre situaciones complejas en la organización.

Análisis: En el contexto de la MDA, la baja frecuencia de comunicación sobre situaciones complejas puede indicar posibles áreas de mejora en la transparencia y la gestión de la información dentro de la organización. Cuando los empleados no están adecuadamente informados sobre problemas o desafíos significativos que afectan la operación diaria o los resultados organizacionales, puede surgir confusión, desconfianza y una falta de compromiso general. Según Clampitt (2022), la comunicación efectiva sobre situaciones complejas tiene como objetivo mantener al personal informado y aclarar cualquier rumor o malentendido que pueda surgir. Esta comunicación puede realizarse a través de diversos medios como correos electrónicos, carteles informativos o reuniones específicas, con el propósito de garantizar que todos los empleados comprendan claramente la situación y puedan contribuir adecuadamente a su resolución.

Tabla 23

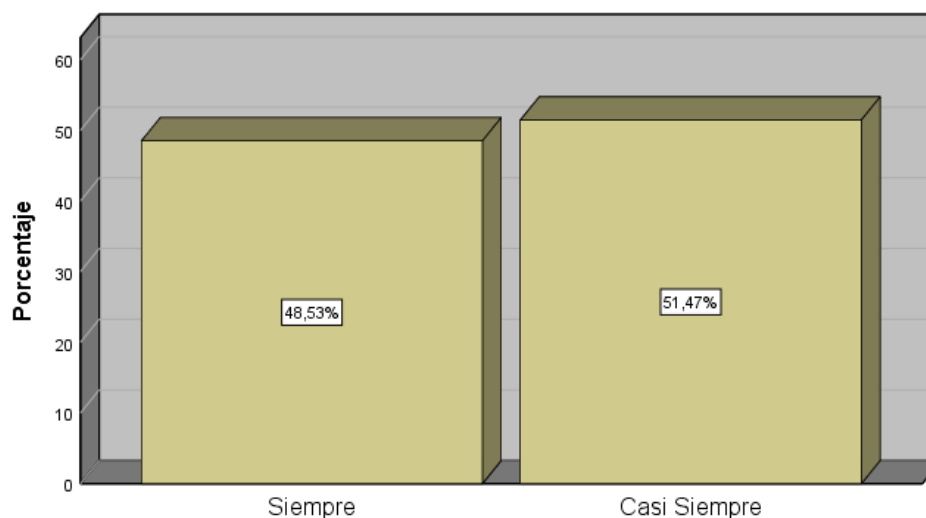
La forma en que los superiores de la MDA interactúan con los trabajadores a partir, de reuniones, encuentros, redes sociales, etc. ¿contribuye a generar sentido de identidad y camaradería?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	66	48,53	48,53	48,5
	Casi Siempre	70	51,47	51,47	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 21

La forma en que los superiores de la MDA interactúan con los trabajadores a partir, de reuniones, encuentros, redes sociales, etc. ¿contribuye a generar sentido de identidad y camaradería?



Nota: Tabla 23

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), la mayoría de los empleados considera que la forma en que los superiores interactúan con ellos mediante reuniones, encuentros y redes sociales contribuye a generar un sentido de identidad y camaradería. Específicamente, 66 trabajadores (48.53%) respondieron que esta interacción siempre contribuye a dichos objetivos, mientras que 70 trabajadores (51.47%) mencionaron que casi siempre lo hace.

Análisis: En el contexto de la MDA, la alta frecuencia de respuestas positivas sugiere que las prácticas actuales de interacción entre superiores y empleados son efectivas en promover un ambiente de trabajo cohesivo y colaborativo. Al respecto, Clampitt (2022) señala que la interacción a través de reuniones, encuentros y redes sociales es crucial para fomentar la integración del personal y generar un sentido de identidad y camaradería. Esta interacción no solo facilita la comunicación y colaboración entre los empleados, sino que también ayuda a construir una cultura organizacional sólida donde los empleados se sientan valorados y conectados con los objetivos y valores de la organización.

Tabla 24

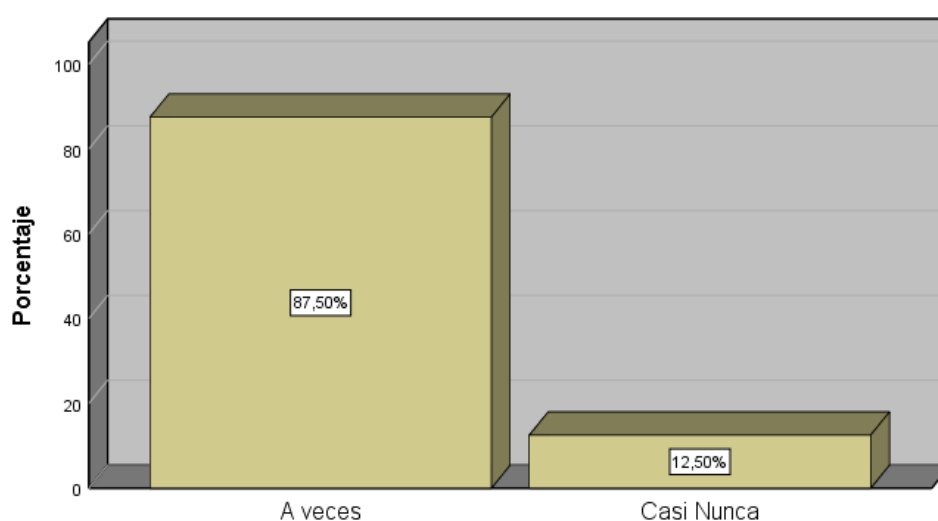
Los sistemas de información implementados por la MDA aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	119	87,50	87,50	87,5
	Casi Nunca	17	12,50	12,50	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas.

Figura 22

Los sistemas de información implementados por la MDA aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información



Nota: Tabla 24.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), una gran mayoría de los empleados percibe que los sistemas de información implementados solo a veces aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información. Específicamente, 119 trabajadores (87.50%) indicaron que esto ocurre a veces, mientras que 17 trabajadores (12.50%) respondieron que casi nunca sucede.

Análisis: Como menciona Clappitt (2022), la comunicación eficaz es vital para mantener al personal informado y para aclarar rumores. En la MDA, mejorar la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de los sistemas de información es esencial para asegurar que los empleados reciban información precisa y

confiable. Esto no solo ayudará a mantener un flujo de comunicación saludable dentro de la organización, sino que también fortalecerá la confianza y el compromiso de los empleados, mejorando así la eficiencia y la cohesión organizacional.

Tabla 25

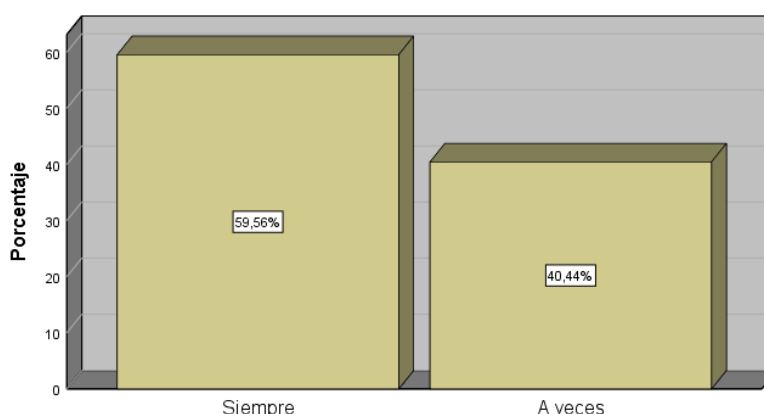
El área de recursos humanos tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir los reglamentos programas, metas y objetivos que precisen conductas esperados de los trabajadores en situaciones determinadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	81	59,56	59,56	59,6
	A veces	55	40,44	40,54	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 23

El área de recursos humanos tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir los reglamentos programas, metas y objetivos que precisen conductas esperados de los trabajadores en situaciones determinadas



Nota: Tabla 25.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), 81 trabajadores (59.56%) indicaron que el área de recursos humanos tiene siempre formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir reglamentos, programas, metas y objetivos que precisen las conductas esperadas de los trabajadores en situaciones determinadas. Sin embargo, 55 trabajadores (40.44%) respondieron que esto ocurre solo a veces.

Análisis: La comunicación clara y estructurada desde el área de recursos humanos es esencial para asegurar que los empleados comprendan

las expectativas organizacionales, las políticas y los procedimientos. Clampitt (2022) señala que el departamento de Recursos Humanos, además de establecer reglamentos y contratos que definen el comportamiento esperado, debe fomentar la recepción de comentarios y opiniones desde la base de la organización, utilizando diversos canales de comunicación como reuniones, redes sociales y encuestas. En el contexto de la MDA, aunque la mayoría de los empleados perciben que existen líneas de comunicación formalmente establecidas, una cantidad significativa de trabajadores aún siente que esto ocurre solo de manera intermitente.

Tabla 26

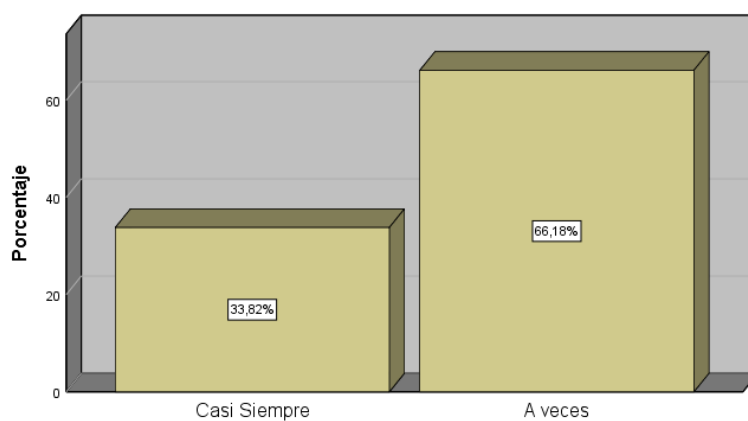
Las líneas de comunicación e información establecidas por el área de recursos humanos permiten a los trabajadores de la MDA el avance en el cumplimiento de reglamentos, programas de trabajo, metas y objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	46	33,82	33,82	33,8
	A veces	90	66,18	66,18	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 24

Las líneas de comunicación e información establecidas por el área de recursos humanos permiten a los trabajadores de la MDA el avance en el cumplimiento de reglamentos, programas de trabajo, metas y objetivos



Nota: Tabla 26

Interpretación: De acuerdo con la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), la mayoría de los trabajadores perciben que las líneas de comunicación e información establecidas por el área de recursos humanos permiten el avance en el cumplimiento de reglamentos, programas de trabajo, metas y objetivos solo a veces.

Específicamente, 90 trabajadores (66.18%) respondieron "a veces", mientras que 46 trabajadores (33.82%) respondieron "casi siempre".

Análisis: Clampitt (2022) señala que la comunicación efectiva desde el departamento de Recursos Humanos es fundamental para establecer el comportamiento esperado de los empleados. Además, las empresas deben buscar no solo transmitir información desde las jerarquías superiores, sino también recibir comentarios y opiniones desde la base de la organización. En el caso de la MDA, mejorar las líneas de comunicación e información no solo ayudará a clarificar las expectativas y objetivos, sino que también fomentará un ambiente de trabajo más inclusivo y colaborativo, donde los empleados se sientan escuchados y valorados. Esto, a su vez, contribuirá al avance efectivo en el cumplimiento de reglamentos, programas de trabajo, metas y objetivos.

Tabla 27

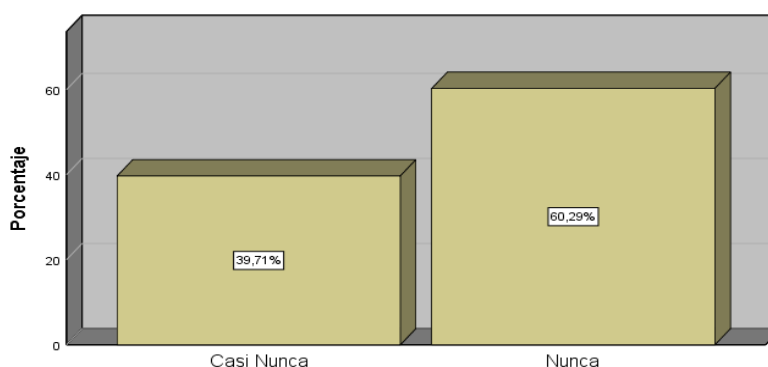
La MDA ofrece canales de comunicación interna como reuniones, redes sociales y encuestas para recibir comentarios y opiniones de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	54	39,7	39,7	39,7
	Nunca	82	60,3	60,3	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 25

La MDA ofrece canales de comunicación interna como reuniones, redes sociales y encuestas para recibir comentarios y opiniones de los trabajadores



Nota: Tabla 27.

Interpretación: De acuerdo con la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), 82 trabajadores (60.29%) indicaron que la MDA nunca ofrece canales de comunicación interna como reuniones,

redes sociales y encuestas para recibir comentarios y opiniones. Otros 54 trabajadores (39.71%) respondieron que estos canales se ofrecen casi nunca.

Análisis: Como menciona Clampitt (2022), la interacción a través de reuniones, encuentros y redes sociales es crucial para integrar al personal y generar un sentido de identidad y camaradería. En la MDA, la implementación de estos canales de comunicación puede transformar la dinámica organizacional, mejorando la cohesión y el sentido de pertenencia entre los empleados. Además, la existencia de estos canales permitiría a la administración mantenerse al tanto de las preocupaciones y sugerencias de los empleados, lo cual es fundamental para la mejora continua y la satisfacción laboral.

Tabla 28

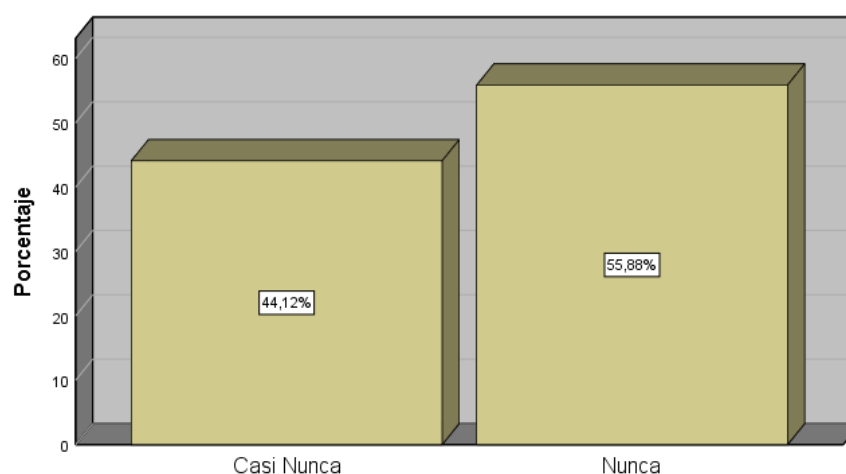
Recibe retroalimentación a partir, de canales o sistemas de comunicación formales e informales sobre su trabajo por parte de los gerentes de la MDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	60	44,12	44,12	44,1
	Nunca	76	55,88	55,88	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 26

Recibe retroalimentación a partir, de canales o sistemas de comunicación formales e informales sobre su trabajo por parte de los gerentes de la MDA



Nota: Tabla 28.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), 76 trabajadores (55.88%) indicaron que nunca reciben

retroalimentación a través de canales o sistemas de comunicación formales e informales sobre su trabajo por parte de los gerentes. Otros 60 trabajadores (44.12%) respondieron que casi nunca reciben dicha retroalimentación.

Análisis: Clampitt (2022) enfatiza que la retroalimentación eficiente es crucial para el éxito de la comunicación en una organización. La falta de retroalimentación en la MDA, como se observa en los resultados de la encuesta, indica un desafío importante en la gestión organizacional. Implementar sistemas eficientes de retroalimentación, tanto formales como informales, no solo aclarará las responsabilidades y expectativas, sino que también mejorará el desempeño y la satisfacción laboral. La retroalimentación constructiva y regular ayudará a los empleados a comprender mejor su contribución a los objetivos organizacionales, fomentando un ambiente de trabajo más productivo y positivo.

Dimensión: Barreras de comunicación.

Tabla 29

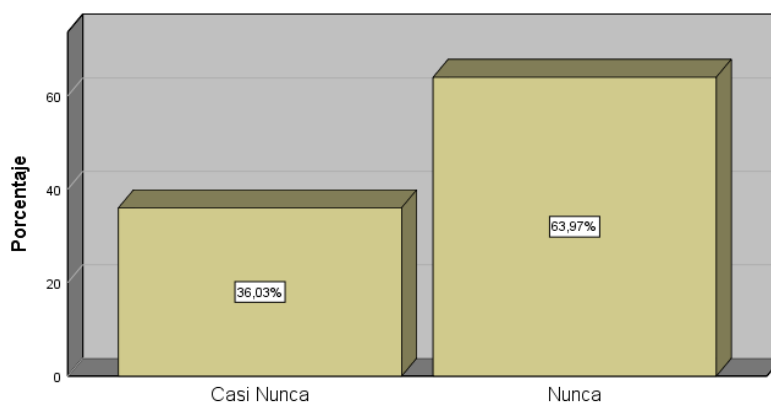
Los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación usadas por la MDA, en el proceso de comunicación generan información y mensajes con ruido u otras barreras físicas (ineficiente cobertura), impidiendo que la comunicación sea efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	49	36,03	36,03	36,0
	Nunca	87	63,97	63,97	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 27

Los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación usadas por la MDA, en el proceso de comunicación generan información y mensajes con ruido u otras barreras físicas (ineficiente cobertura), impidiendo que la comunicación sea efectiva



Nota: Tabla 29

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), 87 trabajadores (63.97%) indicaron que nunca experimentan que los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación generen información y mensajes con ruido u otras barreras físicas que impidan una comunicación efectiva. Otros 49 trabajadores (36.03%) respondieron que esto casi nunca ocurre.

Análisis: La ausencia casi total de barreras físicas en el proceso de comunicación de la MDA sugiere que la infraestructura tecnológica y los medios utilizados para la transmisión de información son adecuados y funcionan correctamente. Llanos et al. (2016) destacan que las barreras físicas, como el ruido y la iluminación, pueden afectar significativamente la efectividad de la comunicación. Sin embargo, en el caso de la MDA, los resultados indican que tales barreras son mínimas o inexistentes.

Tabla 30

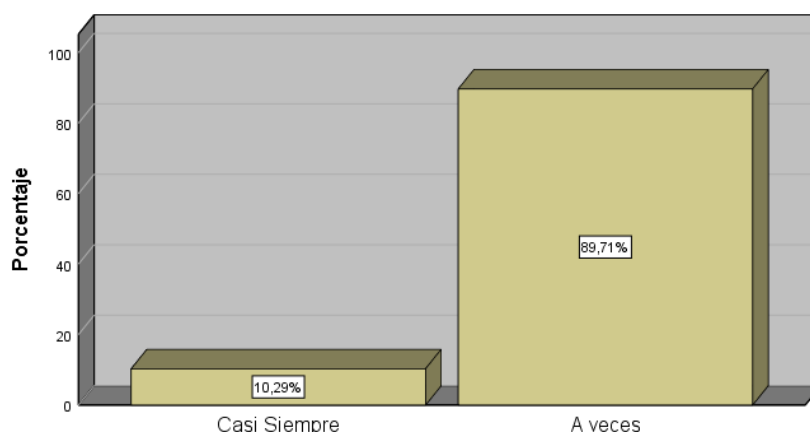
En el proceso de comunicación en la MDA se emplean palabras y/o lenguajes que tienen diferentes significados o interpretaciones (confusas o que da pie a suposiciones) tanto para el emisor y receptor, ocasionando que el mensaje no sea entendido de manera adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	14	10,29	10,29	10,3
	A veces	122	89,71	89,71	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 28

En el proceso de comunicación en la MDA se emplean palabras y/o lenguajes que tienen diferentes significados o interpretaciones (confusas o que da pie a suposiciones) tanto para el emisor y receptor, ocasionando que el mensaje no sea entendido de manera adecuada



Nota: Tabla 30.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), 122 trabajadores (89.71%) indicaron que a veces se emplean palabras y/o lenguajes que tienen diferentes significados o interpretaciones, lo que ocasiona que el mensaje no sea entendido de manera adecuada. Solo 14 trabajadores (10.29%) respondieron que esto casi siempre ocurre.

Análisis: En la MDA, el hecho de que una gran mayoría de trabajadores perciba que estas barreras semánticas ocurren "a veces" sugiere que, aunque no es un problema constante, sí es lo suficientemente frecuente como para afectar la comunicación interna de manera significativa. Las barreras semánticas pueden surgir por varias razones, incluyendo diferencias culturales, falta de precisión en el lenguaje, o el uso de jerga técnica que no todos los empleados entienden de la misma manera. Llanos et al. (2016) explican que las barreras semánticas ocurren cuando las palabras utilizadas en el mensaje tienen diferentes significados para el emisor y el receptor, o cuando el significado de lo que se desea comunicar no es claro, llevando a diferentes interpretaciones. En la MDA, la prevalencia de estas barreras sugiere que la organización podría beneficiarse de un enfoque más estructurado y consciente hacia la claridad en la comunicación.

Tabla 31

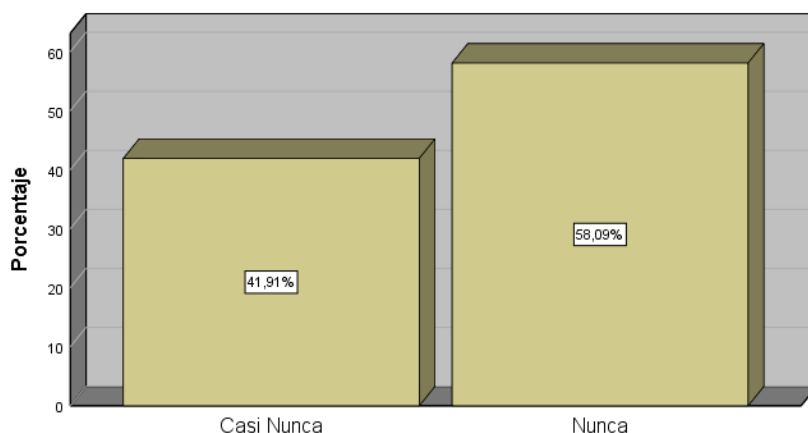
En el proceso de comunicación de la MDA existen barreras fisiológicas (discapacidad visual, auditiva, disfonía, sordera, etc.) en los trabajadores que causan malentendidos y distorsionan la recepción del mensaje de manera clara

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	57	41,91	41,91	41,9
	Nunca	79	58,09	58,09	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 29

En el proceso de comunicación de la MDA existen barreras fisiológicas (discapacidad visual, auditiva, disfonía, sordera, etc.) en los trabajadores que causan malentendidos y distorsionan la recepción del mensaje de manera clara



Nota: Tabla 31.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), la mayoría de los trabajadores reportan que las barreras fisiológicas en el proceso de comunicación ocurren con poca frecuencia. Específicamente, 57 trabajadores (40.87%) indicaron que estas barreras casi nunca causan malentendidos, mientras que 79 trabajadores (56.77%) mencionaron que nunca ocurren.

Análisis: La prevalencia baja de estas barreras reportada por los empleados sugiere que la MDA no enfrenta problemas significativos relacionados con discapacidades físicas que puedan interferir regularmente con la comunicación. Pezo et al. (2017) señalan que las barreras fisiológicas pueden distorsionar la comunicación y dificultar la transmisión clara del mensaje, especialmente en entornos donde la comunicación es crucial para el desempeño organizacional. Aunque las barreras fisiológicas sean poco frecuentes en la MDA según la encuesta, es importante que la organización esté consciente de estas posibles limitaciones y esté preparada para manejarlas adecuadamente cuando se presenten, garantizando así una comunicación inclusiva y efectiva en todos los niveles de la organización.

Tabla 32

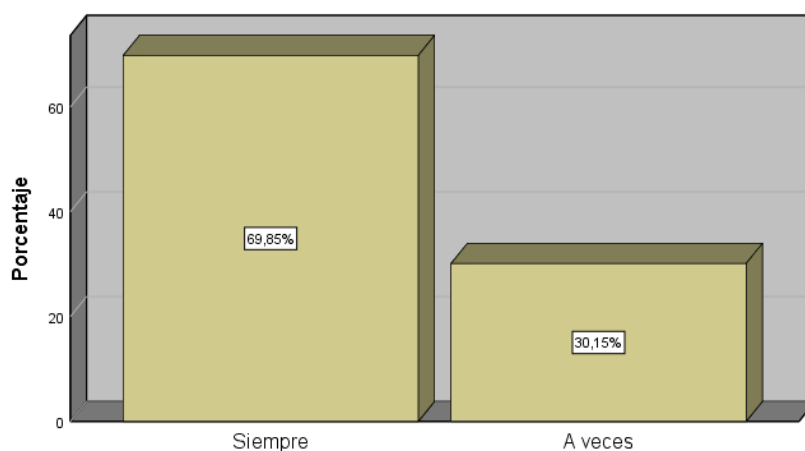
En el proceso de comunicación de la MDA el estado emocional (positivo o negativo y/o agrado o rechazo) del emisor o receptor afecta el mensaje e información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	95	69,85	69,85	69,9
	A veces	41	30,15	30,15	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 30

En el proceso de comunicación de la MDA el estado emocional (positivo o negativo y/o agrado o rechazo) del emisor o receptor afecta el mensaje e información



Nota: Tabla 32.

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), la mayoría de los trabajadores perciben que el estado emocional tanto del emisor como del receptor afecta el proceso de comunicación de manera significativa. Específicamente, 95 trabajadores (68.30%) indicaron que esto ocurre siempre, mientras que 41 trabajadores (29.50%) mencionaron que sucede a veces.

Análisis: El estado emocional de los individuos involucrados en el proceso de comunicación puede tener un impacto profundo en la efectividad de la transmisión del mensaje. Esta variable puede influir en la claridad con la que se expresa el mensaje, la receptividad del receptor y la interpretación del contenido comunicado. Pezo et al. (2017) destacan que el estado emocional del emisor o receptor puede interferir significativamente en la transmisión y recepción del mensaje, afectando la comunicación tanto en contextos personales como organizacionales. Este entendimiento subraya la

importancia de considerar las emociones como un factor crucial en la gestión de la comunicación dentro de la MDA y otras instituciones.

Tabla 33

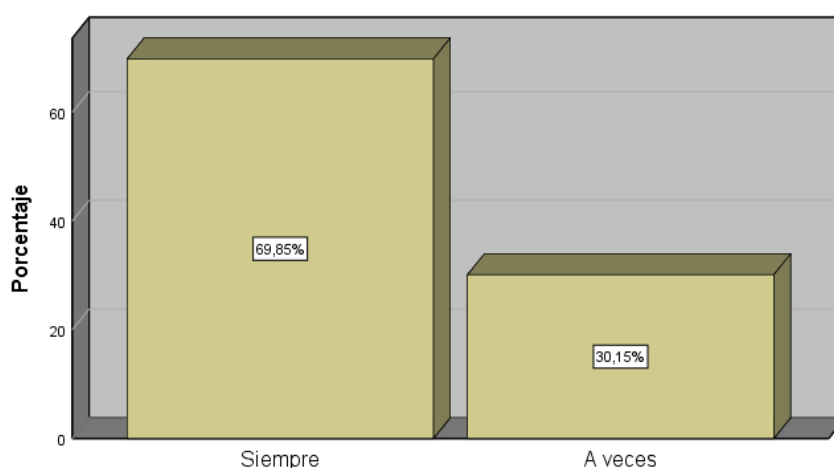
Diversos inconvenientes como la mala planificación, la falta de presupuestos transparentes, afectan la transmisión del mensaje en el proceso de comunicación de la MDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	95	69,85	69,85	69,9
	A veces	41	30,15	30,15	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 31

Diversos inconvenientes como la mala planificación, la falta de presupuestos transparentes, afectan la transmisión del mensaje en el proceso de comunicación de la MDA



Nota: Tabla 33

Interpretación: Según la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), se identifica que diversos problemas como la mala planificación y la falta de presupuestos transparentes afectan la transmisión del mensaje en el proceso de comunicación. Un total de 95 trabajadores (68.30%) indicaron que estos inconvenientes siempre tienen un impacto, mientras que 41 trabajadores (29.50%) mencionaron que a veces afectan la comunicación.

Análisis: Pezo et al. señalan que problemas estructurales como la mala planificación y la falta de transparencia pueden generar barreras significativas en la comunicación organizacional. Estos aspectos son cruciales para entender cómo los desafíos internos pueden influir en la dinámica comunicativa y, por ende, en el desempeño general de la organización como

la MDA. Los problemas de planificación y presupuesto son barreras organizacionales que pueden obstaculizar significativamente la efectividad de la comunicación en cualquier institución, incluida la MDA.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general: Describir la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024. Los trabajadores de la municipalidad utilizan una variedad de canales para comunicarse, incluyendo la comunicación escrita, electrónica, y reuniones presenciales. La comunicación escrita, a través de memorandos y correos electrónicos, es un método frecuente, considerado por la mayoría de los empleados como casi siempre efectivo. Sin embargo, se ha observado una baja adopción de herramientas electrónicas como redes sociales y encuestas para la coordinación y retroalimentación interna, lo cual sugiere áreas de mejora en la modernización y ampliación de estos canales. En términos de la direccionalidad de los flujos de comunicación, las directrices del área gerencial son generalmente transmitidas de manera precisa, aunque no de manera completamente consistente. Una mayoría de empleados percibe que las directrices gerenciales son claras y comprensibles. Esto indica que, aunque la comunicación descendente es generalmente efectiva, todavía existen oportunidades para mejorar la claridad y consistencia en la transmisión de información gerencial. Los sistemas de información implementados en la municipalidad son percibidos por la mayoría de los empleados como parcialmente efectivos en asegurar la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información. Las barreras de comunicación son una realidad en la municipalidad; aunque las barreras físicas, como el ruido y la ineficiente cobertura de dispositivos, no son problemas frecuentes, las barreras semánticas representan un desafío considerable. En efecto, la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Amarilis en 2024 muestra una mezcla de fortalezas y áreas de mejora. Mientras que la comunicación escrita es generalmente efectiva y las directrices gerenciales son claras para la mayoría, la adopción limitada de herramientas electrónicas y las barreras semánticas y emocionales representan desafíos que deben ser abordados. Mejorar la claridad, consistencia y modernización de los canales de comunicación, así

como asegurar la participación activa de los empleados, son pasos esenciales para optimizar la comunicación interna y, por ende, la efectividad organizacional.

De acuerdo con el objetivo específico N°1: El objetivo de este análisis fue identificar y describir los canales de comunicación empleados por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis durante el año 2023. Los resultados obtenidos arrojan luz sobre la efectividad de estos canales y su impacto en la comunicación interna. En primer lugar, la efectividad de la comunicación escrita fue evaluada a través de una encuesta realizada a 136 trabajadores. Los resultados, resumidos en la Tabla N°3, indican que la mayoría de los encuestados (71.32%) perciben la comunicación escrita como casi siempre efectiva. Un 8.82% de los trabajadores consideran que es siempre efectiva, mientras que un 19.85% opina que es solo a veces efectiva. Este último grupo argumenta que la efectividad puede verse comprometida porque no todos los empleados se conocen bien, lo cual puede dificultar la correcta interpretación de los mensajes. A pesar de esto, los encuestados reconocen que las redes de comunicación escrita facilitan la transmisión rápida y masiva de mensajes, resultando en un método rentable y eficiente para la comunicación interna. Por otro lado, la Tabla N°7 revela que la adopción de canales electrónicos para la comunicación y coordinación, como correos electrónicos y redes sociales, es bastante limitada. Según los datos, el 36.03% de los trabajadores indican que estas herramientas se utilizan a veces, mientras que el 63.97% afirma que casi nunca se emplean. Esto sugiere una baja integración de tecnologías electrónicas en los procesos de comunicación diaria, lo cual puede estar frenando el potencial de mejora en la eficiencia y rapidez de las coordinaciones internas. Estos hallazgos se alinean con la investigación de Barberán y Monserrate (2020), la cual concluye que, aunque la comunicación interna en el área administrativa de APE es mayormente efectiva y bien aceptada por los colaboradores, aún existen desafíos significativos. Entre estos desafíos se encuentran la recepción y aceptación variable de la información transmitida, así como las diferencias y malas interpretaciones de la misma. En el caso de la Municipalidad Distrital de Amarilis, la baja adopción de canales electrónicos y las dificultades en la

comunicación escrita reflejan problemas similares. En efecto, aunque la comunicación escrita en la Municipalidad Distrital de Amarilis se percibe en gran medida como efectiva, existen áreas claras de mejora, especialmente en la integración de canales electrónicos para la coordinación y comunicación interna.

De acuerdo con el objetivo específico N°2: Describir la direccionalidad de los flujos de comunicación, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024. El segundo objetivo de este estudio se centra en describir cómo se dirigen y fluyen los canales de comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Los resultados obtenidos proporcionan una visión clara de la efectividad y precisión con que se transmiten las directrices y los objetivos desde el área gerencial a los empleados. De acuerdo con la Tabla N°9, la transmisión de directrices desde el área gerencial es percibida como precisa por una mayoría de los trabajadores. Específicamente, el 60.29% de los encuestados (82 trabajadores) indicaron que las directrices son casi siempre precisas, mientras que un 39.71% (54 trabajadores) mencionaron que esto sucede solo a veces. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los empleados perciben una transmisión clara y precisa de las directrices, existe una proporción significativa que experimenta ciertas inconsistencias en esta comunicación. La Tabla N°10 refleja la percepción de los trabajadores sobre la claridad con la que se transmiten los objetivos de la institución y las estrategias para alcanzarlos. Según los datos, el 57.35% de los trabajadores (78 empleados) afirmaron que el área gerencial siempre transmite estos objetivos y estrategias de manera clara. Además, un 33.09% (45 trabajadores) mencionaron que esta transmisión es casi siempre clara, y un 9.56% (13 trabajadores) indicaron que ocurre solo a veces. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los empleados perciben una buena claridad en la comunicación de los objetivos y estrategias, existe una minoría que encuentra falta de claridad en la transmisión. Estos resultados están en línea con los hallazgos de Cervantes (2020), quien concluyó que un sistema de gestión comunicacional bien estructurado puede mejorar significativamente la comunicación organizacional interna. La implementación de diversos componentes de comunicación, de manera

conjunta, puede tener un impacto positivo en los procesos de gestión interna. En el caso de la Municipalidad Distrital de Amarilis, aunque existe una percepción general de claridad y precisión en la comunicación gerencial, los resultados sugieren que hay margen para mejorar, especialmente para asegurar la consistencia y claridad completa de los mensajes transmitidos. En efecto, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis perciben que las directrices y los objetivos comunicados por el área gerencial son claros y precisos en la mayoría de los casos. Sin embargo, hay una proporción notable de empleados que experimenta inconsistencias y falta de claridad.

De acuerdo con el objetivo específico N°3: Describir la importancia de las funciones de la comunicación interna, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024. El tercer objetivo de este estudio busca describir la importancia de las funciones de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA) en 2024. Los resultados reflejan las percepciones de los trabajadores sobre la efectividad de los sistemas de información y los canales de comunicación disponibles para la retroalimentación y participación de los empleados. Según la Tabla N°24, la mayoría de los empleados considera que los sistemas de información de la MDA solo a veces aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información. Específicamente, el 87.50% de los trabajadores (119 empleados) indicó que estos sistemas solo a veces cumplen con estos criterios, mientras que un 12.50% (17 trabajadores) mencionó que casi nunca lo hacen. Estos resultados sugieren que hay una percepción generalizada de que los sistemas de información necesitan mejoras significativas para asegurar la calidad y fiabilidad de la información. La Tabla N°27 revela la percepción de los empleados sobre la disponibilidad de canales de comunicación interna, como reuniones, redes sociales y encuestas, para recibir comentarios y opiniones. Un 60.29% de los trabajadores (82 empleados) indicó que la MDA nunca ofrece estos canales, mientras que un 39.71% (54 empleados) respondió que estos canales casi nunca están disponibles. Esto muestra una clara falta de canales efectivos para la retroalimentación y participación de los empleados,

lo cual es crucial para una comunicación interna eficaz. Los resultados obtenidos se alinean con los hallazgos de Pisco (2022), quien concluyó que las comunicaciones internas integradas son esenciales para mantener un buen clima organizacional y aumentar la productividad. La investigación de Pisco subraya la importancia de considerar a cada miembro de la organización como un medio de comunicación, lo que puede mejorar la intercomunicación y, en consecuencia, los resultados organizacionales. La falta de canales adecuados para la comunicación y retroalimentación en la MDA podría estar afectando negativamente el clima organizacional y la eficiencia en el trabajo.

Describir las barreras de comunicación organizacional, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024. El cuarto objetivo de este estudio se centra en describir las barreras de comunicación organizacional que afectan a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA). Los resultados revelan las percepciones de los empleados sobre las barreras físicas y semánticas que dificultan la efectividad de la comunicación en la institución. Según la Tabla N°29, una mayoría significativa de los trabajadores (87 empleados, 63.97%) indicó que nunca experimentan que los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación generen información y mensajes con ruido u otras barreras físicas que impidan una comunicación efectiva. Otros 49 trabajadores (36.03%) respondieron que esto casi nunca ocurre. Estos resultados sugieren que las barreras físicas, como el ruido o la ineficiente cobertura, no son un problema frecuente en la MDA, lo cual es un aspecto positivo para la comunicación organizacional. Los resultados obtenidos pueden asociarse con los hallazgos de Samanez (2019), quien concluyó que la comunicación interna es crucial para crear un compromiso por parte de los colaboradores con la organización. Según Samanez (2019), una comunicación interna eficaz obliga a los colaboradores internos a comprometerse y a perseguir los mismos objetivos. Además, su investigación mostró una relación moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional, con un coeficiente de $X=2.85$ y una diferencia de $X=-0.07$. En la MDA, las barreras semánticas evidenciadas podrían estar afectando negativamente el clima organizacional y el compromiso de los empleados. Aunque las barreras físicas no parecen ser un problema

significativo, la presencia de barreras semánticas sugiere que los mensajes no siempre se transmiten de manera clara y comprensible, lo que puede generar confusión y desmotivación entre los trabajadores. En efecto, los resultados del estudio revelan que las barreras físicas no son una preocupación importante en la Municipalidad Distrital de Amarilis, mientras que las barreras semánticas sí lo son. La prevalencia de malentendidos debido a la interpretación diversa de términos y lenguajes subraya la necesidad de mejorar la claridad y precisión en la comunicación interna.

CONCLUSIONES

Se concluye que la comunicación interna en la municipalidad de Amarilis es un componente vital para el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización. Su importancia radica en diversos aspectos que van desde la coordinación de actividades hasta la motivación del personal y la transparencia en la gestión. Una comunicación interna robusta y bien estructurada puede generar una serie de beneficios que repercuten positivamente en el servicio a la comunidad. La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Amarilis durante el año 2024 se caracteriza por una combinación de fortalezas y áreas que requieren mejoras. Los trabajadores perciben que la comunicación escrita y las directrices gerenciales son en gran medida efectivas, aunque existen inconsistencias y barreras que deben ser abordadas. La adopción limitada de herramientas electrónicas y la presencia de barreras semánticas y emocionales son aspectos que necesitan atención para mejorar la comunicación y, en consecuencia, la eficacia organizacional.

Se concluye que los canales de comunicación más utilizados en la Municipalidad Distrital de Amarilis son los escritos, con una mayoría de empleados indicando que estos son casi siempre efectivos. Un 71.32% de los trabajadores considera que la comunicación escrita es casi siempre efectiva, y un 8.82% afirma que siempre es efectiva. Sin embargo, un 19.85% de los empleados encuentra que la efectividad de la comunicación escrita es sólo ocasional, lo que puede deberse a que no todos los empleados se conocen bien entre sí. Esto indica que, aunque la comunicación escrita facilita la transmisión de mensajes de manera rápida y rentable, la efectividad puede ser limitada por la falta de familiaridad entre los empleados. Por otro lado, las coordinaciones a través de canales electrónicos, como correos electrónicos y redes sociales, son poco frecuentes. Según los resultados, un 63.97% de los trabajadores menciona que casi nunca se utilizan estos medios, mientras que un 36.03% indica que se usan a veces. Esto refleja una baja adopción de herramientas electrónicas para la comunicación interna y la coordinación de tareas, lo cual es un área significativa que necesita ser mejorada. Estos hallazgos sugieren que mientras la comunicación escrita tradicional es

efectiva hasta cierto punto, hay una necesidad clara de aumentar la adopción de herramientas electrónicas y fomentar su uso para mejorar la coordinación y efectividad de la comunicación interna.

Se concluye que la transmisión de directrices y objetivos por parte del área gerencial es percibida como clara por la mayoría de los empleados, aunque con algunas inconsistencias. Según la encuesta, el 60.29% de los trabajadores indicó que las directrices gerenciales son transmitidas de manera precisa casi siempre, mientras que el 39.71% mencionó que esto sucede solo a veces. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los empleados perciben una comunicación precisa de las directrices gerenciales, hay una proporción significativa que encuentra inconsistencias en esta transmisión. En cuanto a la claridad en la transmisión de los objetivos de la institución y las estrategias para conseguirlos, el 57.35% de los trabajadores afirmó que el área gerencial siempre transmite estos objetivos y estrategias de manera clara, el 33.09% indicó que esto sucede casi siempre, y el 9.56% mencionó que ocurre solo a veces. Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de los empleados perciben claridad en la comunicación de los objetivos y estrategias, existe una minoría que encuentra falta de claridad en esta área. Estas conclusiones sugieren que, aunque la comunicación descendente es generalmente efectiva en la Municipalidad Distrital de Amarilis, existe margen para mejorar la consistencia y claridad en la transmisión de información gerencial. Implementar sistemas de gestión comunicacional más estructurados podría ayudar a abordar estas inconsistencias y mejorar la eficacia de la comunicación organizacional.

Se concluye que los sistemas de información implementados en la municipalidad son percibidos como parcialmente efectivos en asegurar la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información. Según la encuesta, el 87.50% de los trabajadores indicó que estos sistemas solo a veces aseguran estos aspectos, mientras que el 12.50% respondió que casi nunca sucede. Además, la municipalidad parece carecer de canales eficaces para recibir comentarios y opiniones de los empleados. Un 60.29% de los trabajadores mencionó que

la municipalidad nunca ofrece canales de comunicación interna como reuniones, redes sociales y encuestas para recibir comentarios y opiniones, y un 39.71% indicó que estos canales se ofrecen casi nunca. Esta falta de retroalimentación limita la participación activa de los trabajadores en la comunicación interna. Estos resultados destacan la importancia de mejorar los sistemas de información y establecer canales efectivos para la retroalimentación. La implementación de comunicaciones internas integradas es esencial para crear un buen clima organizacional y mejorar la productividad. Considerar a cada miembro de la organización como un medio de comunicación puede ayudar a mejorar la intercomunicación y alcanzar mejores resultados.

Se concluye que las barreras físicas no parecen ser un problema frecuente en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Según la encuesta, el 63.97% de los trabajadores indicó que nunca experimentan que los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación generen información y mensajes con ruido u otras barreras físicas que impidan una comunicación efectiva, y el 36.03% respondió que esto casi nunca ocurre. Sin embargo, las barreras semánticas y emocionales son significativas. Un 89.71% de los trabajadores indicó que a veces se emplean palabras y/o lenguajes que tienen diferentes significados o interpretaciones, ocasionando que el mensaje no sea entendido de manera adecuada, mientras que el 10.29% respondió que esto casi siempre ocurre. Estas barreras pueden causar malentendidos y dificultar la transmisión clara de mensajes. Estos resultados subrayan la necesidad de abordar las barreras semánticas y emocionales para mejorar la efectividad de la comunicación interna. Implementar estrategias para mejorar la claridad del lenguaje utilizado y gestionar adecuadamente el estado emocional de los empleados puede contribuir significativamente a una comunicación más efectiva y a un ambiente de trabajo más colaborativo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que, para mejorar la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Amarilis, es fundamental implementar una serie de estrategias que aborden tanto las fortalezas como las áreas de mejora identificadas en las conclusiones. Las siguientes recomendaciones están alineadas con los objetivos específicos del estudio y buscan optimizar la efectividad, claridad y participación en la comunicación interna.

Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Amarilis, implementar programas de capacitación y formación dirigidos a enseñar a los empleados cómo utilizar eficazmente herramientas electrónicas de comunicación, como correos electrónicos y redes sociales. También es crucial integrar plataformas de comunicación digital como Microsoft Teams o Slack, que faciliten la coordinación y comunicación en tiempo real. Además, es fundamental fortalecer la comunicación escrita desarrollando guías y protocolos que establezcan las mejores prácticas, asegurando que todos los empleados comprendan cómo redactar y transmitir mensajes de manera efectiva. Fomentar una cultura de continua sobre la efectividad de la comunicación escrita también contribuirá significativamente a este objetivo.

Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Amarilis, implementar sistemas de gestión comunicacional estructurados que aseguren la claridad y coherencia en la comunicación de directrices y objetivos gerenciales. Utilizar múltiples canales de comunicación, tanto formales como informales, garantizará que las directrices lleguen a todos los niveles de la organización de manera consistente. Además, fomentar la retroalimentación ascendente mediante la creación de espacios de comunicación abierta, como reuniones periódicas y foros, y la realización de encuestas regulares para evaluar la claridad y efectividad de las directrices transmitidas, permitirá ajustar las estrategias comunicacionales según los resultados obtenidos y mejorar la participación de los empleados.

Se sugiere al alcalde de la Municipalidad Distrital de Amarilis llevar a

cabo una revisión exhaustiva y mejorar los sistemas de comunicación actuales mediante una auditoría. Esta auditoría debería identificar áreas que necesitan ajustes en términos de calidad, relevancia, exactitud, oportunidad, accesibilidad, transparencia y objetividad de la información. La incorporación de tecnologías modernas podría garantizar una mayor precisión y pertinencia en la información que se comparte. Además, establecer mecanismos eficaces para recibir retroalimentación, como encuestas, buzones de sugerencias y reuniones periódicas, permitirá captar las opiniones de los empleados y optimizar continuamente la comunicación interna. Promover una cultura de apertura y transparencia es clave para motivar a los empleados a expresar sus opiniones y sugerencias sin reservas.

Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Amarilis, implementar programas de capacitación en comunicación efectiva que aborden el uso claro y preciso del lenguaje, evitando ambigüedades y malentendidos. Desarrollar un glosario institucional de términos y definiciones comunes también asegurará que todos los empleados tengan un entendimiento común del lenguaje técnico y operativo. En cuanto a las barreras emocionales, promover la inteligencia emocional a través de programas de capacitación y crear un ambiente de trabajo positivo que apoye la comunicación abierta y el bienestar emocional son pasos fundamentales. Para superar las barreras físicas, es esencial mejorar la infraestructura de comunicación, asegurando que todos los dispositivos y vías utilizadas estén en óptimas condiciones, y realizar evaluaciones periódicas para identificar y solucionar cualquier problema que pueda surgir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S., Salguero, R., Santiago, R., Fray, B. (2018). Comunicación e Imagen Corporativa.
- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la Estrategia del Éxito. *Razón y Palabra*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520729023>
- Andía, W. (2017). *Manual de Investigación*. Lima, Perú: Arte y Paloma.
- Arras, A. (2010). Comunicación Organizacional
- Barberán, R., Monserrate, G. (2020). *Análisis de la comunicación organizacional interna en el área administrativa de Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas]. Repositorio de PUCESE <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2215>
- Berceruelo, B (2016). Comunicación Empresarial Incluye 33 ideas para una comunicación empresarial de éxito.
- Bermúdez, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. Icade Business School. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Brandolini, A., Frígoli, M., Hopkins, N. (2008). *Comunicación interna, Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: Icrj apero.
- Bueno, R., Blanco, M., Berrelleza, C. (2018). Elementos Básicos de Administración.
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo
- Clampitt, P. (2022). La comunicación para una gerencia eficiente. https://www.researchgate.net/profile/PhillipClampitt/publication/267216146_La_comunicacion_para_una_gerencia_eficiente/links/552590060cf25d66dc945d62/La-comunicacion-para-una-gerencia-eficiente.pdf
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *CEIELO PERÚ*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Chávez, J. (2018). Propuesta de un planeamiento estratégico para mejorar

- la gestión administrativa caso: Ongd centro de investigación educación y desarrollo—Cied, Huánuco 2018. [Tesis maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco]. Repositorio de UNHEVAL <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25669>
- Cuenca, J., Verazz, L. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna Barcelona: UOC (Oberta UOC Publishing, SL). <https://www.studocu.com/es/document/mondragon-unibertsitatea/finanzas-para-emprendedores-i/guia-fundamental-de-la-comunicación-interna/50976576>
- Cuoghi, S. (2023). *La importancia de la comunicación*. <https://www.definicionabc.com/importancia/im-comunicacion.php>
- Del Aguila, J. (2021). “La Comunicación Interna Y Su Incidencia En La Calidad De Servicio Al Cliente En La Empresa Hotelera “Royal” – Tingo María 2020”. Universidad de Huánuco, Tingo María- Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2952/Del%20Aguila%20Ruiz%2c%20Julissa%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elías, E. (2019). *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*. Universidad de San Martín de Porres (Perú), Lima. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6068738.pdf>
- Salinas, E. (2020). *Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05-2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40567>.
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. Visionario Digital, 5. https://www.researchgate.net/publication/332406249_Gestion_administrativa_Estudio_desde_la_administracion_de_los_procesos_en_una_empresa_de_motocicletas_y_ensamblajes
- Fonseca, M., Correa, A., Pineda, M., Lemus, F. (2011). Comunicación oral y escrita: Vol. Primera edición (Primera edición). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Garcia, J. (1998). La comunicación interna. Madrid: Diaz de Santos.
https://books.google.co.ve/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true
- Garrido, F., Putnam, L. (2018). "Comunicación Organizacional 2.0" (2a Edición) Strategic Modeling & Strategic Convergence View project Comunicación Estratégica para el Siglo XXI View project.
<https://www.researchgate.net/publication/327472102>
- Garrido, F., Goldhaber, G., Putnam, L. (2020). Fundamentos de Comunicación Organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI.
<https://www.researchgate.net/publication/343629110>
- Gonti, V., Vecco, G. (2020). "Estrategia De Comunicación Interna Para El Posicionamiento Y Desarrollo De La Cultura Organizacional De Química
- Gonzales, P. (2018). Qué es el emisor y el receptor en la comunicación. Obtenido de El PROFESOR: https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/que-es-el-emisor-y-el-receptor-en-la-comunicacion-2490.html#anchor_1
- González, S., Viteri, D., Morán, M., Córdova, O. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad, 32–37.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición).
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2008). Administración una perspectiva global y empresarial. México: McGraw-Hil.
- Lazo (2020). Relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de La Universidad Nacional de San Agustín de Huánuco en el año 2019. [Tesis maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio de UNSA <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25669>
- Llanos, M., Pacheco, M., Romero, E., Coello, F., Armas, Y. (2016). La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana.
- López, C. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. [Tesis Doctorado, Universidad Nacional de

- Tarapoto]. Repositorio de UNT <http://hdl.handle.net/11458/3341>
- Lucena, P. (2023). ¿Qué es un sistema de información? https://www.cesuma.mx/blog/que-son-los-sistemas-de-informacion-y-por-que-son-necesarios.html#Que_es_un_sistema_de_informacion
- Marcó, F., Loguzzo, H., Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Univ. Nacional Arturo Jauretche.
- Marin, L. (2019). Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa NovocentroUniversal SAC. sede El Tambo-Huancayo. Universidad Continental,Huancayo. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/V_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- Martínez, A., Ortega, J., Alba, J. (2021). Lenguaje: instrumento del desarrollo humano. Revista Digital Universitaria, 22(5). https://www.revista.unam.mx/2021v22n5/lenguaje_instrumento_del_desarrollo_humano/
- Murillo, N. (2022). Dispositivos de comunicación: concepto y ejemplos. Lifeder:<https://www.lifeder.com/dispositivos-comunicacion/>
- Navarro D., Pémberton, F. (2012). ¿Comunicación O Transmisión De Información? <https://www.eumed.net/rev/cccss/19/nlpb2.html>
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación. Ediciones de la U.Peiró, R. (noviembre de 1 de 2020). Proceso de comunicación. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-comunicacion.html>
- Peraza, M. (2018). Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED. [Tesis de Maestría, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio de ULC <https://hdl.handle.net/10901/15952>
- Pezo, C., Armijos, R., Mariduela, R. (2017). Filosofía de la Comunicación con enfoque académico.
- Ramos, D., Sandoval, M., Andrade, E., Lema, L. (2017). Comunicación Organizacional.
- Ríos, E., Héverd, P., Páez, A., Jairo, Q., Barbos, F. (2020). Estrategias de Comunicación Diseño, Ejecución y Seguimiento (Primera). www.redipe.org
- Rodriguez, J., Paredes, A. (2021). Comunicación Interna Y Gestión

Administrativa En La Gerencia De Desarrollo Social De La
Municipalidad Distrital De Puente Piedra, 2019. Universidad Privado del
Norte, Lima-Perú.

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27557/Pareda%20Figueroa%20Alfredo%20Bernabe_Rodriguez%20Carrillo%20Jani%20Katerine.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ros, M. (2018). Emisor y receptor de la competencia II.
https://ceice.gva.es/documents/162880217/166968893/Castellano_unidad3_ElEmisorYelReceptor.pdf/f2d6d96a-1e5c-4b46-9ec9-b8c50f7e6b55#:~:text=Receptor%3A%20es%20quien%20recibe%20e
l,producirse%20la%20comprensión%20del%20mismo.

Samanez, N. (2018). RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4332/samanez_fnc.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Tacuchi, G. (2017). La Comunicación Interna Y ElClima Organizacional, En
La Municipalidad Provincial De Lauricocha, Huánuco - 2017.
Universidad de Huánuco, Huánuco.
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/693/T047_74757828t.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thompson, I. (2008). Definición de Información. Conozca cuál es la
definición de información desde distintos:
<https://www.merida.tecnm.mx/wp-content/uploads/2022/12/prueba3.pdf>

Tintaya, L. (2018). Gestión pública y la comunicación organizacional del
Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de
la propiedad intelectual-INDECOPI, Lima 2018. [Tesis de Maestría,
Universidad César Vallejo]. Repositorio de UCV
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25669>

Traverso, P., Williams, B., Palacios, I. (2017). La Comunicación Efectiva
Como Elemento De Éxito En Los Negocios.

Valdez, (2017). Empoderamiento y desarrollo organizacional.
Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Valdez-Monica.pdf>

- Veliz, J. (2020). Relación entre Gestión Administrativa y Comunicación Interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma Arequipa, 2020. Arequipa. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/3e19df9d-7e8f-4388-a8df-92e837f12679/content>
- Zamora, M. (2020). Caracterización de la comunicación organizacional en el área administrativa de una Universidad Pública Ecuatoriana. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio de UNEMI <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5164>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

García Coz, R. (2024). *La comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2024”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se da la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024?	Describir la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024	Comunicación interna	Canales de Comunicación	Escritos Orales Tecnológicos Ascendente Descendente Horizontal	ENFOQUE DE LA INVESTIGACION Enfoque cuantitativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS PE1: ¿Qué canales de comunicación se utilizan en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024? PE2: ¿Cuál es la direccionalidad de los flujos de comunicación en los trabajadores de la municipalidad distrital de	OBJETIVOS ESPECIFICOS OE1: Describir los canales de comunicación, que se utilizan en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024. OE2: Describir la direccionalidad de los flujos de comunicación, en los trabajadores de la municipalidad distrital de		Flujos de la comunicación	Motivación Información Interacción Control Retroalimentación	DISEÑO DE LA INVESTIGACION Investigación no experimental decorte transversal
			Funciones dela comunicación interna	Físicas Semánticas Psicológicas Administrativas	ALCANCE DE LA INVESTIGACION Alcance descriptivo
			Barreras de comunicación organizacional		POBLACION: 207 Servidores públicos (regímenes 276, 1057 y 31131) de la Municipalidad Distrital de Amarilis MUESTRA: 136 Servidores públicos (regímenes 276, 1057 y 31131) de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Amarilis, 2024? PE3: ¿Cuál es la importancia de las funciones de la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024? PE4: ¿Cuáles son las barreras de comunicación organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024?	Amarilis, 2024. OE3: Describir la importancia de las funciones de la comunicación interna, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024. OE4 Describir las barreras de comunicación organizacional, en los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, 2024.	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
--	--	---

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



La presente información será utilizada para el trabajo de investigación cuyo objetivo general es: Determinar la relación entre la comunicación Gestión de la comunicación organizacional interna y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2024. tiene una finalidad estrictamente académica, por ello se le solicita responder las preguntas según su percepción.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas, ni malas; debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala.

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

VARIABLE: LA COMUNICACIÓN INTERNA						
CANALES DE COMUNICACIÓN						
		1	2	3	4	5
1	En la MDA, la comunicación escrita es efectiva para la transmisión de mensajes.					
2	La MDA cuenta con un registro de documentos que ingresan y egresan de las unidades orgánicas.					
3	En la institución se realizan reuniones de trabajo para realizar diversas coordinaciones.					
4	Considera usted que la comunicación oral es el medio más efectivo para comunicarse con sus compañeros de trabajo.					
5	En la MDA, las coordinaciones se realizan a través de canales de comunicación electrónicos (correos electrónicos, redes sociales, etc.)					
6	La entidad cuenta con mensajería instantánea interna, intranet o portal web.					
FLUJOS DE COMUNICACIÓN						
7	Las directrices del área gerencial son transmitidas de manera precisa.					
8	El área gerencial transmite de manera clara los objetivos de la institución y las estrategias para conseguirlos.					
9	Considera que el área gerencial trasmite confianza durante la comunicación.					
10	¿Recibe información de su Jefe sobre su desempeño?					
11	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
12	¿Su superior utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige usted?					
13	Sus directivos escuchan las quejas y sugerencias que presenta respecto al trabajo encomendado.					
14	Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, su jefe inmediato aclara sus dudas sobre las acciones a desarrollar en su área de trabajo.					

15	Sus superiores son accesibles y puede hablar fácilmente con ellos					
16	La comunicación con sus compañeros de trabajo de su mismo rango es efectiva.					
17	La comunicación con compañeros de su mismo rango ha permitido que usted cumpla sus labores con mayor efectividad.					
18	Al tener alguna duda respecto al trabajo a desarrollar, primero consulta a sus compañeros de trabajo y luego a su inmediato superior.					
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN						
19	Las unidades jerárquicas comunican a los trabajadores de la MDA la entrega de compensaciones o beneficios por el logro de objetivos y metas.					
20	Las unidades jerárquicas informan sobre situaciones complejas en la MDA y posibilitan el entendimiento y aclaración de la misma.					
21	La forma en que los superiores de la MDA interactúan con los trabajadores a partir, de reuniones, encuentros, redes sociales, etc. ¿contribuye a generar sentido de identidad y camaradería?					
22	Los sistemas de información implementados por la MDA aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.					
23	El área de recursos humanos tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir los reglamentos programas, metas y objetivos que precisen conductas esperadas de los trabajadores en situaciones determinadas.					
24	Las líneas de comunicación e información establecidas por el área de recursos humanos permiten a los trabajadores de la MDA el avance en el cumplimiento de reglamentos, programas de trabajo, metas y objetivos					
25	La MDA ofrece canales de comunicación interna como reuniones, redes sociales y encuestas para recibir comentarios y opiniones de los trabajadores.					
26	Recibe retroalimentación a partir, de canales o sistemas de comunicación formales e informales sobre su trabajo por parte de los gerentes de la MDA.					
BARRERAS DE COMUNICACIÓN						
27	Los dispositivos de transmisión y las vías de comunicación usadas por la MDA, en el proceso de comunicación generan información y mensajes con ruido u otras barreras físicas (ineficiente cobertura), impidiendo que la comunicación sea efectiva.					
28	En el proceso de comunicación en la MDA se emplean palabras y/o lenguajes que tienen diferentes significados o interpretaciones (confusas o que da pie a suposiciones) tanto para el emisor y receptor, ocasionando que el mensaje no sea entendido de manera adecuada.					
29	En el proceso de comunicación de la MDA existen barreras fisiológicas (discapacidad visual, auditiva, disfonía, sordera, etc.) en los trabajadores que causan malentendidos y distorsionan la recepción del mensaje de manera clara.					
30	En el proceso de comunicación de la MDA el estado emocional (positivo o negativo y/o agrado o rechazo) del emisor o receptor afecta el mensaje e información.					
31	Diversos inconvenientes como la mala planificación, la falta de presupuestos transparentes, afectan la transmisión del mensaje en el proceso de comunicación de la MDA.					

ANEXO 3

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



