



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACION**

**“EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
MUNICIPALIDAD DE COMAS EN MAYO DEL 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTOR

NATHALIE ANDREA SANDOVAL PADILLA

ASESOR

MG. CÉSAR SMITH CORRALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

LIMA – PERÚ

2017 - I

PÁGINA DEL JURADO

.....
César Smith Corrales

.....
Mario Castillo

.....
Alfredo Cautin

DEDICATORIA

A Dios, mi abuela, mi madre, mi padre, mi hermano y mi novio por todo su apoyo que me dan día a día.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores por la motivación que me dan y mi novio por ayudarme a no desistir en el camino profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Sandoval Padilla Nathalie Andrea con DNI N° 45850468, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de mayo del 2017

Nathalie Andrea Sandoval Padilla

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Evaluación de la comunicación interna en la Municipalidad de Comas, en mayo del 2017 “, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Nathalie Andrea Sandoval Padilla

ÍNDICE

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.4 Justificación del estudio	13
1.5 Formulación del problema	14
1.6 Objetivo	15
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación (ENFOQUE, TIPO, NIVEL)	15
2.2 Variables, operacionalización	17
2.3 Población y muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiability	20
2.5 Métodos de análisis de datos	20
2.6 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIÓN	58
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS	61

ANEXOS

65

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia

RESUMEN

En la presente investigación se planteó el siguiente problema, ¿Cuáles son las características de la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad de Comas en mayo del 2017? Asimismo, se determinó el siguiente objetivo: Describir las características de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de Comas en mayo del 2017. Se llegó a la siguiente conclusión: la comunicación interna de la Municipalidad de Comas contiene algunas deficiencias que se podrían mejorar, si bien es cierto las respuestas de los trabajadores nos indican que la comunicación interna no es mala, hay ciertos puntos que se debe considerar para la mejora de los trabajadores y su buen desempeño en el ámbito laboral.

Palabras clave: comunicación interna.

ABSTRACT

In the present investigation the following problem was raised, what are the characteristics of internal communication in the workers of the municipality of Comas in May of 2017? Likewise, the following objective was determined: Describe the characteristics of internal communication in the workers of the Municipality of Comas in May 2017. The following conclusion was reached: the internal communication of the Municipality of Comas contains some deficiencies Could improve, although it is true the workers' responses indicate that internal communication is not bad, there are certain points that must be considered For the improvement of workers and their good performance in the workplace

Keywords: internal communication

I.INTRODUCCIÓN

Según Costa (2005) La comunicación interna nació en Europa en 1973, como intuición del mismo autor, quien decía que “el futuro será de los servicios” entonces cerró su agencia de publicidad la cual funcionaba muy bien y descubrió algo aún desconocido en ese entonces en las empresas y en las agencias “La Comunicación”. Dicho descubrimiento lo obtuvo cuando asistió a un congreso académico de científicos de la comunicación e investigadores. Desde ese momento todo cambió para Costa.

Costa (2005) en su libro Master DirCom nos cuenta:

Así que pase de diseñador y agente publicitario a ser consultor en comunicación empresarial. En 1975 fundé lo que sería la primera empresa concebida para ofrecer servicios integrales, e integrados, de comunicación. En 1977 publiqué un libro que venía a recoger estas ideas y que, por primera vez en el mundo (por lo menos no aparece bibliografía que lo desmienta), hable de integrar las comunicaciones de la empresa, con lo cual, el diseño, la publicidad, las relaciones públicas, etc., pasarían a ser herramientas técnicas, instrumentos tácticos de estrategia global: recursos que habría que integrar desde ahora en una acción unitaria. (p15)

Lamentablemente en el Perú ciertas organizaciones confunde a la comunicación con marketing y publicidad. No se le toma importancia a esta área, son algunas las empresas privadas que le ponen interés a su público interno, pero en cuanto a sector público la comunicación interna no ha ido evolucionando lo que pone en peligro cumplimiento de los objetivos competitivos que demanda la organización.

Se debe tener en cuenta que las empresas están cambiando radicalmente, dedicándole cada vez más atención a la comunicación. Aunque esta aún necesita de un mayor empuje.

De acuerdo con Pérez, S. (2013) nos dice:

Perú está cambiando muy rápido y las compañías deben liderar ese cambio. Deberían (las empresas) anticiparse a todas esas evoluciones", manifestó Vilanova, quien también es una de las 100 mujeres más influyentes de España, según el portal especializado equipos y talentos.

Detalló que el país se encuentra en un momento de grandes oportunidades y gran desarrollo, pero también está en un momento donde las comunidades y determinados grupos son críticos con las compañías, apuntó la experta en comunicaciones. En ese sentido precisó que **los verdaderos defensores de las empresas deben ser los mismos empleados**. "Si la comunicación interna es fundamental para asegurar el futuro de las empresas, en el caso de Perú, eso es indispensable", sostuvo.

La falta o mala comunicación interna puede ocasionar que el trabajador no se sienta identificado con la organización, no tenga en claro sus funciones y además que no tenga conocimiento de los avances que se da en el ámbito laboral, esto puede ser perjudicial para cualquier organismo, causando retrasos e impidiendo el crecimiento de la misma, dadas estas circunstancias existen distintas maneras de poder solucionar las necesidades de una comunicación organizacional para desarrollar un buen ambiente laboral.

La municipalidad distrital de Comas es una organización estatal que tiene como cargo administrar una población. Cuya visión dice: "somos una institución moderna, eficiente y eficaz, con personal calificado que trabaja en equipo, tenemos una gestión democrática coherente con los objetivos distritales, que brinda servicios promoviendo el desarrollo y la cultura" así lo señalan en su página web.

Al parecer no se practica lo que se predica, ya que como tal también tiene carencia en su comunicación interna, porque en su mayoría solo se dedican a trabajar la

comunicación externa, como la difusión de obras que realiza el alcalde y la organización de eventos.

El presente estudio de investigación titulado, evaluación de la comunicación interna en la Municipalidad de Comas, en mayo del 2017, busca describir cuales son las características de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de Comas, ya que en la actualidad la comunicación interna en la mayoría de los municipios locales parece no ser tomada en cuenta.

En consecuencia el presente trabajo tiene como propósito presentar un conjunto de herramientas teóricas y un estudio practico descriptivo de la comunicación interna de la Municipalidad de Comas logrando así poder tener una visión más amplia para en un futuro proponer un plan de mejora de comunicación interna que influya en el desempeño de los trabajadores.

La presente investigación tiene como sustento la tesis de Junny Tatiana Villugas Leonardo (2007), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la tesis para optar por el título de licenciada en Comunicación Social, “Identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la Municipalidad distrital de Santa Anita”. El objetivo de esta investigación fue analizar la identidad corporativa de la municipalidad de Santa Anita y su influencia en el comportamiento del público interno. Y como conclusión la organización estudiada no cuenta con un programa de identidad corporativa, dicho documento se convierte en una herramienta para elaborar las estrategias de comunicación de la misma para aumentar la posibilidad de identificación de su público interno con su organización.

Una de sus conclusiones es que la oficina de imagen institucional de la MDSA no trabaja la comunicación interna sólo toma en cuenta la comunicación externa, considera que es más importante difundir las obras y actividades que realiza el alcalde. En consecuencia la comunicación interna es deficiente y los trabajadores no pueden integrarse de manera adecuada.

Por otro lado contamos con la investigación de Giuliana Lisset Castro Ávila (2012), de la Universidad Nacional de Trujillo, con la tesis para optar por el título de licenciada en administración, “influencia de la comunicación interna en el

mejoramiento de la cultura organizacional de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Santa". El objetivo es determinar si la comunicación interna influye en el mejoramiento de la cultura organizacional y teniendo como uno de sus objetivos específicos, identificar los medios y canales comunicacionales internos utilizados para dar a conocer la cultura organizacional.

Concluye que en la Municipalidad Provincial del Santa, existe un estilo de gobierno burocrático donde es casi nulo el empoderamiento a los trabajadores, no existe una adecuada comunicación interna y por ende se afecta a los usuarios de los servicios, siendo esta área, la que presenta mayores problemas de comunicación interna.

También se contó con la investigación de Salvador Santiago Bendezu Tarazona (2016), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la tesis para optar por el título de licenciado en comunicación social, "la comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la municipalidad distrital de la Perla, Callao". Su objetivo general era averiguar la relación entre comunicación interna e identidad corporativa.

Concluye que se encontró una correlación positiva y significativa en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad de la Perla. Y da como recomendación para garantizar la efectividad de las comunicaciones se diseñe un plan anual de comunicación interna.

Así mismo se contó con investigaciones como antecedentes, tanto nacionales e internacionales que fortalece el trabajo de investigación, como el caso de Ana Griselda León Alvarado y Silvio Santiago Mejía Guailas (2010), de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Tesis para optar el título de licenciado en Ciencias de la Comunicación Social con mención en Relaciones Públicas, "propuestas de comunicación interna para la I. Municipalidad de Cuenca".

Concluye que la comunicación interna en el municipio de Cuenca no es buena, ya que existen grupos de funcionarios que no están informados de lo que sucede en la institución, con el análisis que realizamos hemos cumplido con el objetivo de estudiar y analizar las funciones de las herramientas de la comunicación interna de la Ilustre Municipalidad de Cuenca de los cuales hemos constatado que los medios de comunicación (radio, prensa y televisión) son los que más se utiliza para

informarse de los que sucede en la institución. Además, hoy en día y gracias a las nuevas tecnologías en comunicación interna se utiliza el intranet, en la I. Municipalidad de Cuenca vemos que esta herramienta es descuidada porque los funcionarios manifiestan que la información que se publica es caduca, tomando en cuenta que la mayoría de funcionarios de la institución si ingresan a intranet.

En esta investigación se empleará teorías que la fortalecen, como: la teoría del DIRCOM, dicha teoría desea poner en valor la función del director de comunicación en las organizaciones y que los encargados de ello, sean considerados como un área y un directivo fundamental.

Es importante considerar sobre la teoría del DirCom que “empezó a fraguarse a partir de un libro (1977) en la cual el autor propuso por primera vez, la “necesidad de integrar las comunicaciones” de la empresa, con un doble objetivo: hacer las mismas más coherentes y eficaces coordinando sus contenidos, medios y soportes, y generar así una imagen global de la empresa, distinta y sólida. (Costa, 2005, p13)

Costa, J. (2005) “queremos reafirmar aquí la posición profesional y social del DirCom en el nuevo paradigma del siglo XXI: El modelo conceptual y operacional que ilumina la gestión estratégica de las comunicaciones en las empresas, instituciones, organizaciones”. (p19) el autor se refiere que en esta época es casi imposible gestionar las empresas con las herramientas y modelos tradicionales pues el DirCom será como un estratega que incluirá en la organización la realidad social del entorno.

Esta teoría nace hace muchos años y ha ido agarrando más fuerza en las empresas y organizaciones, ya que se ha vuelto el resultado de una necesidad real, debido a los diversos cambios y al aumento de la competencia

Costa (2005) “El DirCom es sobre todo, un estratega generalista polivalente. (p10). Se refiere al DirCom como alguien valioso con talento y habilidades estratégicas que puede desempeñar varias funciones, ya que cubre diferentes responsabilidades de alto nivel de empresas u organizaciones.

A continuación, se presenta el modelo de proceso de comunicación para reforzar la investigación

David K. Berlo, autor del proceso de la comunicación, adapta el modelo Shannon y en su segundo intento le agrega concepto como interpretación, atención, significado, comprensión y aceptación. Berlo esquematiza su primer modelo psicológico en cuatro elementos: fuente, mensaje, canal y receptor. (De la Mora, 1999, p138).

David, K. Berlo, Su segundo modelo lo aplica al nivel de comunicación interpersonal, le da un papel relevante a la interacción y la aplica como retroalimentación. Lo denomina modelo "intérprete" (De la Mora, 1999, p138)

Toda comunicación tiene como objetivo crear una respuesta específica en las demás personas, por ello es importante que dicha persona al comunicarse use mensajes apropiados que expresen dichos propósitos, pues si conocemos bien el propósito, estaremos en la capacidad de lograr una comunicación efectiva.

Para entender mejor la variable, Comunicación Interna, describiremos los principales conocimientos citados por autores.

Escobar (2014) nos dice sobre la comunicación "la comunicación es el proceso por el cual se transmiten significados de una persona a otra. Para los seres humanos, el proceso es a la vez fundamental y vital. Esta fundada en la capacidad que tiene el hombre de transmitir sus intenciones, deseos, sentimientos, saber y experiencias, de persona a persona (...) (p39)

La comunicación consiste en el intercambio de mensajes entre personas. Esta se puede definir como el traslado de información de un emisor a un receptor, debe ser comprendido e interpretado por el que lo recibe, para que exista un buen proceso comunicativo.

Si bien la comunicación es un acto común dentro de las relaciones, este se debe manejar de la mejor manera para que el mensaje llegue completo, es decir, sin ningún ruido en medio y este sea efectivo para así entender el mensaje con claridad y puede existir una retroalimentación (Miranda, J. 2013, p.)

El autor refiere que si bien es cierto la comunicación es fundamental en cualquier circunstancia de la vida para poder expresar nuestros deseos, metas, objetivos,

necesidades, emociones, etc. Es necesario saber la manera correcta de hacerlo ya que del mismo modo se vuelve indispensable dentro de las organizaciones.

Brandolini, A., Gonzales M., Hopkins N. (2008) nos dicen sobre comunicación organizacional “Las organizaciones comunican en todo momento desde cuando emiten mensajes hasta cuando callan. Por eso es importante no dejar librada al azar la comunicación en una compañía” (p11). Se refieren o quieren decir prácticamente que sin comunicación no existiría la una organización ya que el solo hecho de quedarse callado ante un mensaje es una forma de comunicación que en su mayoría es negativa.

Brandolini, A., et al. (2008) nos dicen

Una buena comunicación interna es un punto estratégico en la vida de las organizaciones. Y hacerlo eficazmente se traduce en mayor productividad y armonía dentro del ámbito laboral. En este contexto el comunicador debe poner sus habilidades al servicio de la gestión organizacional de la empresa, elaborando planes integrales y estrategias que apunten a la transformación, a la optimización de lo existente en materia de comunicación o a su mejora”. (p11).

Lo que los autores refieren, es que una buena comunicación en las organizaciones hoy en día es parte del éxito que se pueda dar dentro de ella.

Berceruelo, B. (2011) nos dice sobre comunicación interna, “La comunicación interna es clave para que se produzca una íntima vinculación entre el trabajo individual y los objetivos empresariales, para la transmisión de la misión y valores de una organización, resulta vital para mantener vivo el estímulo y motivación en la tarea diaria, y redundando en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento”. (p19).

Es decir nace la necesidad de motivar a los trabajadores para que respondan a los objetivos que tiene la organización y se sientan a gusto trabajando en un buen clima, de esa manera la productividad mejorará y así se sentirán identificados.

Dasi, M, Martínez, R, Martínez, V, (2000) nos manifiestan sobre comunicación interna “la comunicación interna que está compuesta por la comunicación

descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal. El objetivo principal es crear una alta motivación entre las personas de la empresa, así como conseguir que durante su actividad profesional exista una buena relación entre ellas". (p. 59).

A continuación se describen las dimensiones con los principales conocimientos citados por autores

Berceruelo, B. (2011) Respecto a los flujos de comunicación interna afirma que, "El fenómeno de la comunicación consiste en trasladar un mensaje desde un determinado origen - emisor- hasta un destinatario - receptor- haciendo que la información circule y vaya de un extremo al otro. Este esquema elemental se complica cuando nos referimos a la comunicación interna dentro de una organización, ya que en ella todos sus componentes son, potencialmente y a la vez, origen y destino de esa información". (p79)

Con ello el autor se refiere, a que el mensaje siempre se va a trasladar de un sentido a otro, puesto que en una organización el emisor a su vez se puede volver receptor y viceversa, y para ello lo ideal sería que exista una buena retroalimentación, sea para dar alguna información, opinión o simplemente preguntar.

Berceruelo, B. (2011). Nos dice "Según quien emita los mensajes y el lugar que ocupa en la organización, la comunicación puede ser: descendente, ascendente u horizontal". (p.79). se refiere a que la comunicación siempre va en sentidos de dirección según los niveles jerárquicos, esta puede ser de jefe a trabajador, de trabajador a jefe o de trabajador a trabajador

Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, Y., Banchieri. (2007) nos manifiestan, "La comunicación en las organizaciones fluye en distintas direcciones. Los canales de comunicación formal están dictados por el modelo de funcionamiento de la organización y generan tres formas por las cuales esta comunicación puede fluir: vertical, horizontal o diagonalmente" (p87). Los autores refieren que la comunicación se da a través de los canales que implementa cada organización y los mensajes fluyen en diferentes formas, como ya se ha mencionado antes.

Boland, L. et. Al. (2007) nos dicen “La comunicación vertical es la que circula en forma ascendente y descendente por los canales formales de la organización. Veamos con más detalle cada dirección. (p87)

Para analizar los flujos de la comunicación interna, ésta ha sido dividida tradicionalmente, por los teóricos en: comunicación descendente, ascendente y horizontal

Brandolini, A., et al. (2008) nos dicen sobre la comunicación descendente, “Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. Persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización, lograr credibilidad y confianza, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de la información, fortalecer los roles jerárquicos y favorecer y hacer operativa la comunicación “. (p32)

Ante ello se puede decir que la comunicación descendente es la que va de arriba hacia abajo. En este caso podría ser de jefe a trabajador, de gerente a trabajador, o de Alcalde a gerente.

Berceruelo, B. (2011). Nos manifiesta que “Este tipo de comunicación se produce cuando los niveles superiores transmiten un mensaje a los niveles inferiores. Incluye información relacionada con la ejecución del trabajo específico o mensajes corporativos de cualquier tipo”. (p.79)

Con ello se puede decir que la comunicación descendente, consiste en transferir información necesaria para realizar las labores que demanda la organización y a la vez conocer los objetivos. Hay que tener en cuenta que no solo se trata de imponer ordenes, ya que si se hace de esa manera, pues el mensaje no será bien recibido por el trabajador.

Berceruelo, B. (2011) nos dice sobre la comunicación ascendente que, “Parte de los niveles inferiores de la empresa y circula de abajo hacia arriba por lo general son mensajes que se elevan por el canal previsto para hacer llegar a los órganos superiores las quejas, sugerencias e inquietudes de los trabajadores relativas al desempeño de sus tareas, informes sobre consecución de objetivos, etc”. (p.79).

Son los mensajes que los empleados envían a sus administradores o simplemente a los que ocupan puestos más altos dentro de la organización (gerentes, jefes) Lamentablemente esta comunicación suele ser bastante dificultosa ya que en su mayoría un alto nivel jerárquico no suele ser accesible al trabajador.

Ongallo, C. (2007) nos dice que “Al igual que sucede con la comunicación descendente, la comunicación en sentido ascendente presenta una serie de barreras, que deberemos tener en cuenta a la hora de plantearnos la eficacia de cualquier plan de comunicación”. (p83)

El autor se refiere al cuidado que se debe tener al momento de comunicar sin importar la dirección en la que vaya el mensaje (descendente o ascendente) porque en el camino se pueden presentar ciertas barreras de comunicación.

Ongallo, C (2007) “Sin duda la más importante de todas las barreras es la actitud del directivo. Si este no demuestra una voluntad o actitud de escucha hacia las sugerencias de los colaboradores la información que estos puedan proporcionarle, difícilmente le llegará a sus oídos. Es decisivo pues, que el responsable jerárquico escuche para que la comunicación ascendente circule libremente”. (p83)

En cuanto comunicación horizontal Berceruelo, B. (2011) nos dice que:

Soporta la comunicación entre profesionales y/o departamentos del mismo nivel. Suele tener un carácter más episódico y para que funcione requiere una mayor dedicación, ante el riesgo de que los sujetos que lo alimenten lo consideren como una actividad prescindible. Sin embargo el nacimiento y asimilación empresarial de las herramientas web 2.0 y el alto grado de aceptación que provocan en la mayoría de los públicos internos y especialmente los de menor edad hacen que los canales horizontales hayan encontrado nuevas vías que son ágiles, al tiempo que son útiles para la transmisión de mensajes ascendentes y descendentes” (p80)

Se puede decir que es la comunicación que se da entre trabajadores del mismo nivel. Ellos intercambian y comparten información, juega un gran papel en efecto de integración y coordinación el cual a su vez puede abrir paso a lo que se conoce como comunicación informal.

Garcia, J. (1998) nos dice, “Es la que fluye entre las áreas, pero dentro de la franja de un mismo nivel: entre directores de área, de departamento, etc. Si la comunicación vertical es un recurso que hace referencia a la organización de la empresa, en cuanto sistema unitario y jerarquizado, la horizontal hace referencia a la organización en cuanto complejidad, diversidad de funciones y especialización de tareas (p.72).

Con ello quiere decir que genera un ambiente organizacional agradable, desarrollando el compañerismo, a su vez también ayuda a aclarar los malos entendidos. En definitiva, la comunicación horizontal es indispensable para garantizar un buen entendimiento entre las diferentes áreas de una organización

Boland, L. et. Al. (2007) nos dicen sobre barreras de comunicación “En el proceso de comunicación es común que se presenten ciertas barreras, también los denominados ruidos son perturbaciones indeseables o interferencias que se producen durante la transmisión y recepción del mensaje que tienden a dificultar su circulación o desvirtuar su contenido”. (2007, p.86)

Se puede llamar barreras o ruidos a toda dificultad para desarrollar una buena comunicación como por ejemplo: la distancia que existe entre un emisor y un receptor para trasladar un mensaje, o la falla mecánica de algún canal establecido por la organización, la mala interpretación de algún mensaje, etc.

Garcia, J. (1998) manifiesta “La comunicación es un recurso tan esencial como frágil. Su gestión requiere técnica y profesionalismo. La calidad de la comunicación interna está sometida, como se ha dicho, a un proceso entrópico, y se ve continuamente expuesta a asechanzas y riesgos, que es preciso saber sortear. Las barreras que han de superarse son de diversa naturaleza (p60).

El considera siete tipos de barreras de comunicación.

Físicas: deficiencias técnicas de los canales y soportes, ambiente de ruidos y perturbaciones, etc.

Fisiológicas: limitaciones orgánicas de los receptores.

Psicológicas: turbación personal, irritación, agresividad, etc.

Sociológicas: rivalidad entre grupos a los que pertenecen los comunicantes (partidos políticos, iglesias, sindicatos, etc.), degradación del clima social, etc.

Culturales: distinto nivel de formación intelectual, distinto continente, distinta mentalidad, etc.

Administrativas: sistemas inadecuados o incompatibles de organización.

Lingüísticas: desconocimiento de los códigos que se utilizan para comunicar (lingüísticos, retóricos, etc.) o conocimiento insuficiente, que genera malentendidos, etc

Sarries, L., Casares, E. (2008) nos dicen sobre retroalimentación que

La comunicación en dos direcciones es posible gracias a la retroalimentación, en ella el hablante emite un mensaje y recibe la respuesta del receptor y este necesita la retroalimentación pues le indica que el mensaje fue recibido correcta o incorrectamente, si fue descodificado adecuadamente, si fue aceptado y empleado. Cuando se produce la comunicación en dos direcciones, ambos interlocutores están satisfechos, se evita la frustración y mejora de modo considerable la precisión del trabajo. (p.216).

Con ello quiere decir que la comunicación es bidireccional gracias a la retroalimentación, quiere decir que el interlocutor es emisor y receptor a la vez

Bethami, A., Roger, C. (2007) nos dice “la retroalimentación es una respuesta o una reacción a un mensaje. Nos indica si la interpretación de nuestros mensajes es la que pretendíamos. Luego lo utilizamos para ajustarlos aclararlos”. (p19)

La retroalimentación o feedback juega un papel muy importante en el proceso de comunicación. Se refiere a la respuesta del receptor frente a un mensaje transmitido por el emisor. Sin ella no existe comunicación.

Sarries, L., et al. (2008) “Se ha planteado diversas explicaciones del por qué la retroalimentación objetiva motiva una mayor productividad. Una de ellas es que la retroalimentación corrige las concepciones erróneas ya que con frecuencia las personas tienen percepciones distorsionadas sobre su conducta en el trabajo y su

desempeño laboral (p217).

1.4 justificación del estudio

La presente investigación tiene como objetivo describir cuales son las características de la comunicación interna, con ello nos referimos a los flujos de comunicación (descendente, ascendente, horizontal), las barreras de comunicación y retroalimentación, lo cual es indispensable para la eficacia del proceso de comunicación en caso contrario poder crear cualquier estrategia para mejorarla.

Es importante tener en cuenta y resaltar que en todo ámbito laboral la comunicación es muy importante e indispensable. A través de ella nos podemos identificar, relacionar, entre otras funciones propias de la comunicación.

La decisión de desarrollar el tema de comunicación interna dentro de la organización es considerable, porque se puede crear una buena relación entre trabajadores de diferentes niveles jerárquicos, ya que no solo depende de los altos rangos sino también de los colaboradores, es muy importante que se aplique una adecuada comunicación entre todos, pues la falta de colaboración o compromiso de una de las partes será el principal motivo para el inadecuado desarrollo de la organización.

En esta investigación se llevará a cabo encuestas a los empleados que laboran dentro de la municipalidad distrital de Comas, se harán cuestionarios, usando el método cuantitativo.

A demás servirá de ayuda para posiblemente en un futuro emplear el trabajo de comunicación interna dentro de dicha organización y así contribuir con el mantenimiento y futuro crecimiento de la Municipalidad de Comas.

También ayudará como material de consulta para los futuros comunicadores que deseen investigar sobre el tema y otras instituciones que deseen acrecentar su comunicación interna

1.5 Formulación del problema.

1.5.1 Problema General

¿Cuáles son las características de la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad de Comas en mayo del 2017?

1.5.2 Problemas específicos

¿Cuáles son las características de los flujos de la comunicación interna en la municipalidad de comas en mayo del 2017?

¿Cuáles son las características las barreras de comunicación interna en la Municipalidad de Comas en mayo del 2017?

¿Cuáles son las características de la retroalimentación de la comunicación interna en la Municipalidad de Comas en mayo del 2017?

1.6 Objetivo

1.6.1 Objetivo general

Describir las características de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de Comas en mayo del 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Describir las características de los flujos de la comunicación interna en la municipalidad de Comas en mayo del 2017

Describir las características de las barreras de comunicación interna en la municipalidad de Comas en mayo del 2017.

Describir las características de la retroalimentación de la comunicación interna en la de la municipalidad de Comas en mayo del 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Para Hernández, R. Fernández, C. baptista, P. (2006) la investigación no experimental, “en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”. (p205)

2.1.1 Enfoque cuantitativo

Para Galeano, M. (2004) Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intencionalidad es la búsqueda de la exactitud, de la medición de dimensiones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias.

2.1.2 Tipo de estudio aplicada

Landeau, R. (2007) El tipo de estudio aplicado está encaminado a la resolución de problemas prácticos, con un margen de generalización limitado. El aporte al conocimiento científico es secundario. (p55)

2.1.3 Nivel descriptivo simple

Implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación. Describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio

Landeau, R. (2007). Los estudios descriptivos buscan medir conceptos o variables, así como, evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan informar sobre el fenómeno estudiado. (p57)

2.2 Operacionalización de la variable

Variable	definición conceptual	dimensiones	indicadores	Ítems	
Comunicación interna	<p>Berceruelo, B. nos dice que: La comunicación interna es clave para que se produzca una íntima vinculación entre el trabajo individual y los objetivos empresariales, para la transmisión de la misión y valores de una organización, resulta vital para mantener vivo el estímulo y motivación en la tarea diaria, y redundando en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento</p>	<p>Flujos de la comunicación interna Boland, L. et. Al. En el libro funciones de la administración. nos dice: La comunicación en las organizaciones fluye en distintas direcciones. Los canales de comunicación formal están dictados por el modelo de funcionamiento de la organización y generan tres formas por las cuales esta comunicación puede fluir: vertical, horizontal o Diagonalmente.</p>	Descendente	1-¿La manera en que tu jefe emite un comunicado, es de tu agrado?	
				2-¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?	
				3-¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?	
				4-¿Crees que tu jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?	
				5-¿Conoces los beneficios que te brinda la municipalidad?	
				6-¿Conoces los objetivos de la municipalidad?	
			ascendente	7-¿tu jefe te brinda atención cuando te comunicas con él?	
				8-¿te sientes con total confianza para pedir ayuda a tu jefe ante un problema laboral?	
				9-¿Tienes confianza para hablar con tus jefes de problemas personales?	
				10-¿Crees que los comentarios o sugerencias que les haces a tus superiores son tomados en cuenta?	
				horizontal	11-¿Existe un clima de confianza entre compañeros?
					12-¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?
		13-¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?			
		14-¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?			
		Físicas	15-¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tú, obstaculiza una buena comunicación?		
			16-¿Tienes dificultades cuando quieres comunicarte con el alcalde o un superior? (espacio, alcance y tiempo)		
		Fisiológicas	17-¿tu jefe o alguno de tus compañeros tienen la voz débil, la pronunciación defectuosa o alguna discapacidad la cual impida una buena comunicación?		
		Psicológicas	18-¿Tu jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo?		
Barreras de comunicación	<p>García, J. (1998) en su libro la comunicación interna, nos dice: La comunicación es un recurso tan esencial como frágil. Su gestión requiere técnica y profesionalismo. La</p>				

	<p>calidad de la comunicación interna está sometida, como se ha dicho, a un proceso entrópico, y se ve continuamente expuesta a asechanzas y riesgos, que es preciso saber sortear. Las barreras que han de superarse son de diversa naturaleza</p>			19-¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?
			Sociológicas	20-¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos?
				21-¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?
			Culturales	22-¿Los mensajes o información que te da tu jefe son claros y entendibles?
			Administrativas	23-¿La falta o sobrecarga de información, dificulta tu trabajo?
				24-¿Tienes dificultades para comunicarte con alguna otra área?
	Lingüísticas	25-¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?		
	<p>Retroalimentación (Sarries, L., Casares, E. en su libro buenas prácticas de recursos humanos) afirma que: La comunicación en dos direcciones es posible gracias a la retroalimentación, en ella el hablante emite un mensaje y recibe la respuesta del receptor y este necesita la retroalimentación pues le indica que el mensaje fue recibido correcta o incorrectamente.</p>	Entendimiento del mensaje	26-¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?	
			27-¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?	
		Comprobación del mensaje	28-¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe?	
			29-¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?	
			30-¿Cuando tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado(a) y solo escuchas?	
		Necesidad social	31-¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la organización?	
			32-¿Tu jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral?	
33-¿Escuchar lo que piensa tu jefe, sobre tu desempeño laboral es importante para ti?				

2.1 Población y muestra

2.2.1 Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "Define a la población como un conjunto de personas, que tengan características similares" (p174).

La población a estudiar será 318 trabajadores de la municipalidad de Comas durante el mes de mayo del 2017.

2.2.2 Muestra

Para hallar la muestra se realizó la siguiente fórmula para poblaciones finitas

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

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población.

Z: Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza.

e: Es el máximo error permisible, entre el 1% y el 9%

p: Es la proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir.

Cuando no se conoce generalmente se le da el valor de 0,5

q: 1 - p

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (318)}{(0.08)^2 (318-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 102$$

La muestra establecida para la presente investigación fue de 102 trabajadores de la Municipalidad de Comas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se usó como instrumento el cuestionario, el cual está compuesto por 33 ítems con preguntas cerradas, la que tuvo como finalidad obtener respuestas sobre el problema de estudio. Se seleccionó este instrumento ya que tiene un costo relativamente bajo, cuenta con gran capacidad para proporcionar información sobre un mayor número de personas en un periodo bastante corto.

2.4.2 Validación y confiabilidad del instrumento

Se aplicó un instrumento (1 cuestionario) que consta de 33 preguntas con sus respectivas respuestas bajo la escala de Likert, con el fin de determinar la confiabilidad y la validez del instrumento, el cuestionario fue valorado por 3 expertos, obteniendo una validez del 91%.

Así mismo se considera una confiabilidad de 0.81 según el Alfa de Cronbach, lo cual lo hace confiable para su aplicación y validez necesaria de este estudio.

2.5 Métodos de análisis de datos

En la investigación se realizará el método cuantitativo de diseño no experimental, por qué permite medir la variable planteada en el problema de investigación, se realizará una metodología que pueda transformar las mediciones en valores numéricos, para analizarlos través del enfoque, que busca medir los datos obtenidos en el campo de trabajo mediante análisis estadísticos.

“Los diseños no experimentales permiten comprender las complejas interacciones que se producen entre los grupos humanos”. (Fassio, A, y otros, 2006, p.49)

2.6 Aspectos éticos

La investigación se basa en la ética, ya que se está cumpliendo con todos los estatutos académicos al requerir los permisos adecuados a la institución donde se realizó el estudio para brindar veracidad y confiabilidad de los resultados obtenidos durante la investigación.

De igual manera, se ha elaborado el trabajo con el respeto hacia la propiedad intelectual y hacia las personas que han colaborado en este estudio.

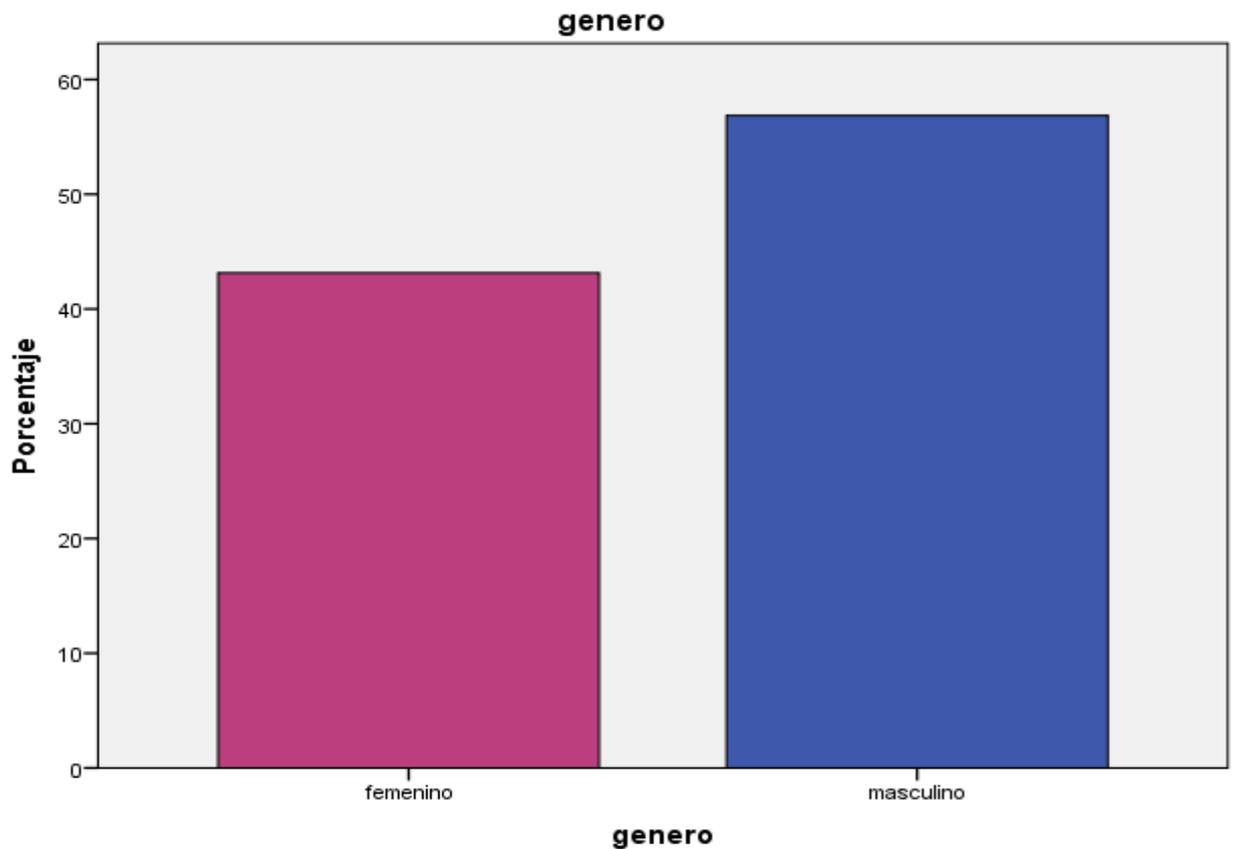
III.RESULTADOS

Tabla 1

Estadísticos		
genero		
N	Válido	102
	Perdidos	0

genero					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	femenino	44	43,1	43,1	43,1
	masculino	58	56,9	56,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 1

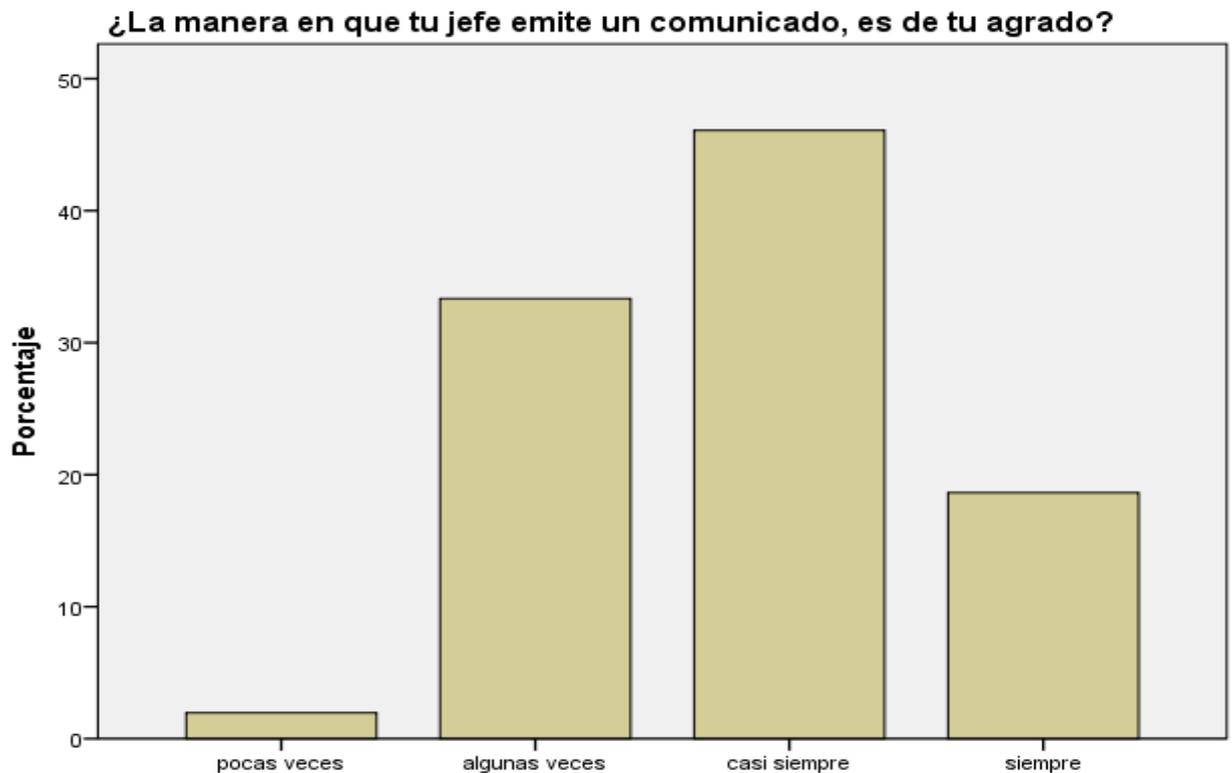


Los resultados obtenidos en relación al sexo de los trabajadores de la municipalidad de Comas, se tuvo como resultado que el 56.9% son del género masculino y un 43.1% son del género femenino.

Tabla 2

¿La manera en que tu jefe emite un comunicado, es de tu agrado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	pocas veces	2	2,0	2,0	2,0
	algunas veces	34	33,3	33,3	35,3
	casi siempre	47	46,1	46,1	81,4
	siempre	19	18,6	18,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 2



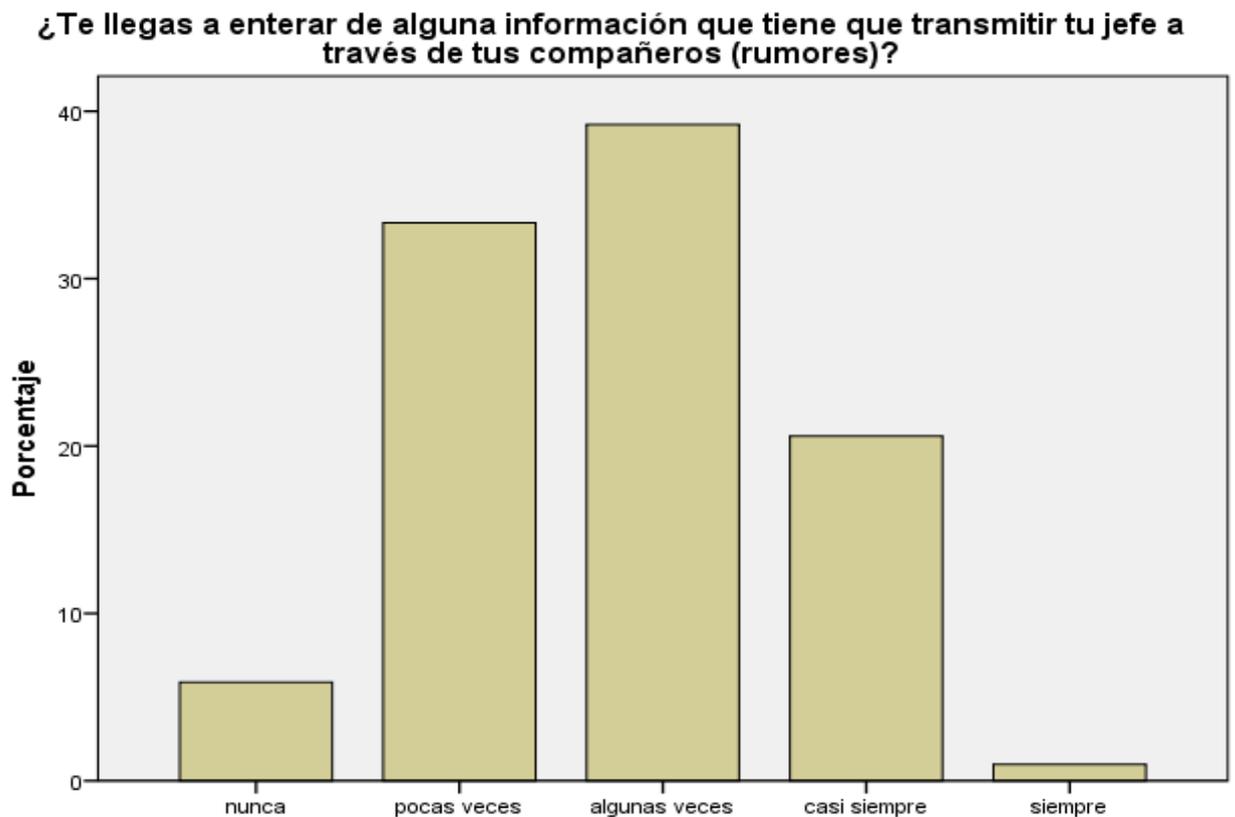
Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿La manera en que tu jefe emite un comunicado, es de tu agrado? el 46.1% de los trabajadores indican que casi siempre, les agrada la forma en que su jefe emite un comunicado. Mientras que el 2.0% indican pocas veces.

Tabla 3

¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	5,9	5,9	5,9
	pocas veces	34	33,3	33,3	39,2
	algunas veces	40	39,2	39,2	78,4
	casi siempre	21	20,6	20,6	99,0
	siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 3



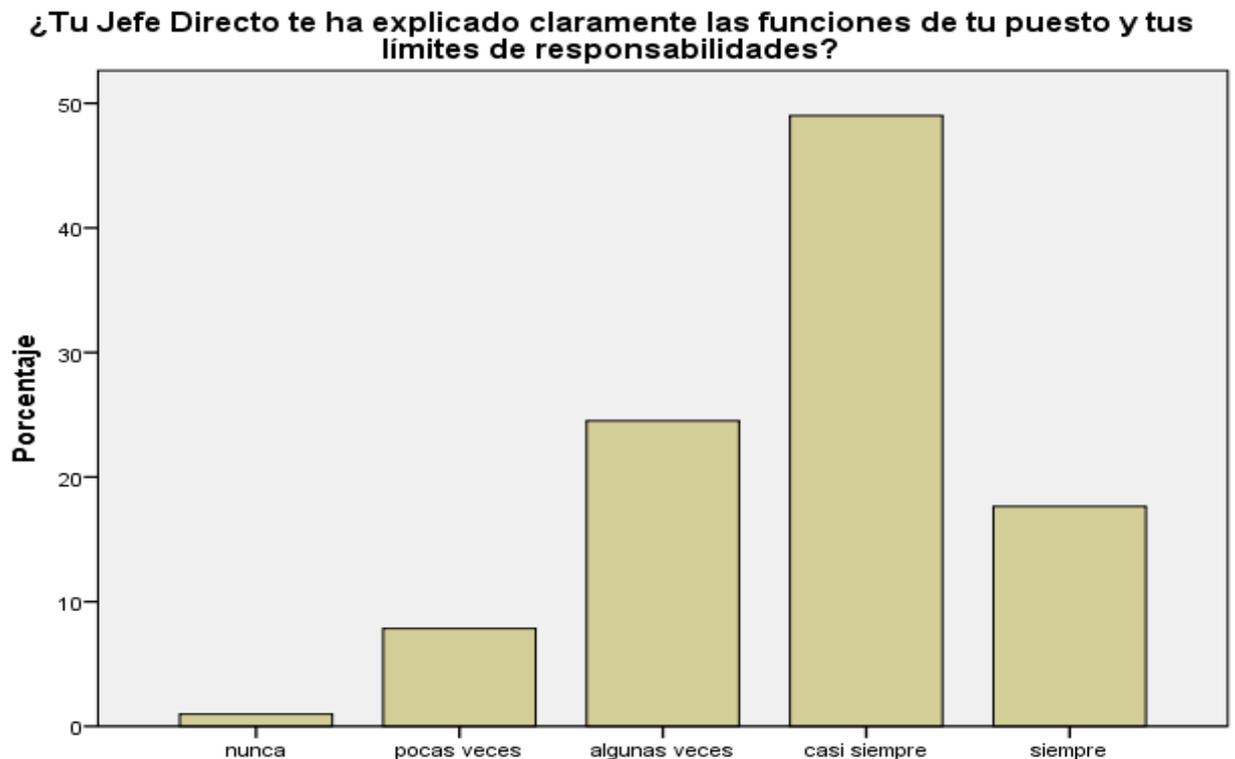
Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe a través de tus compañeros (rumores)? el 39.2 % de trabajadores indican que algunas veces, se enteran de la información a través de rumores. Mientras que el 1.0% indican siempre.

Tabla 4

¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,0	1,0	1,0
	pocas veces	8	7,8	7,8	8,8
	algunas veces	25	24,5	24,5	33,3
	casi siempre	50	49,0	49,0	82,4
	siempre	18	17,6	17,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 4



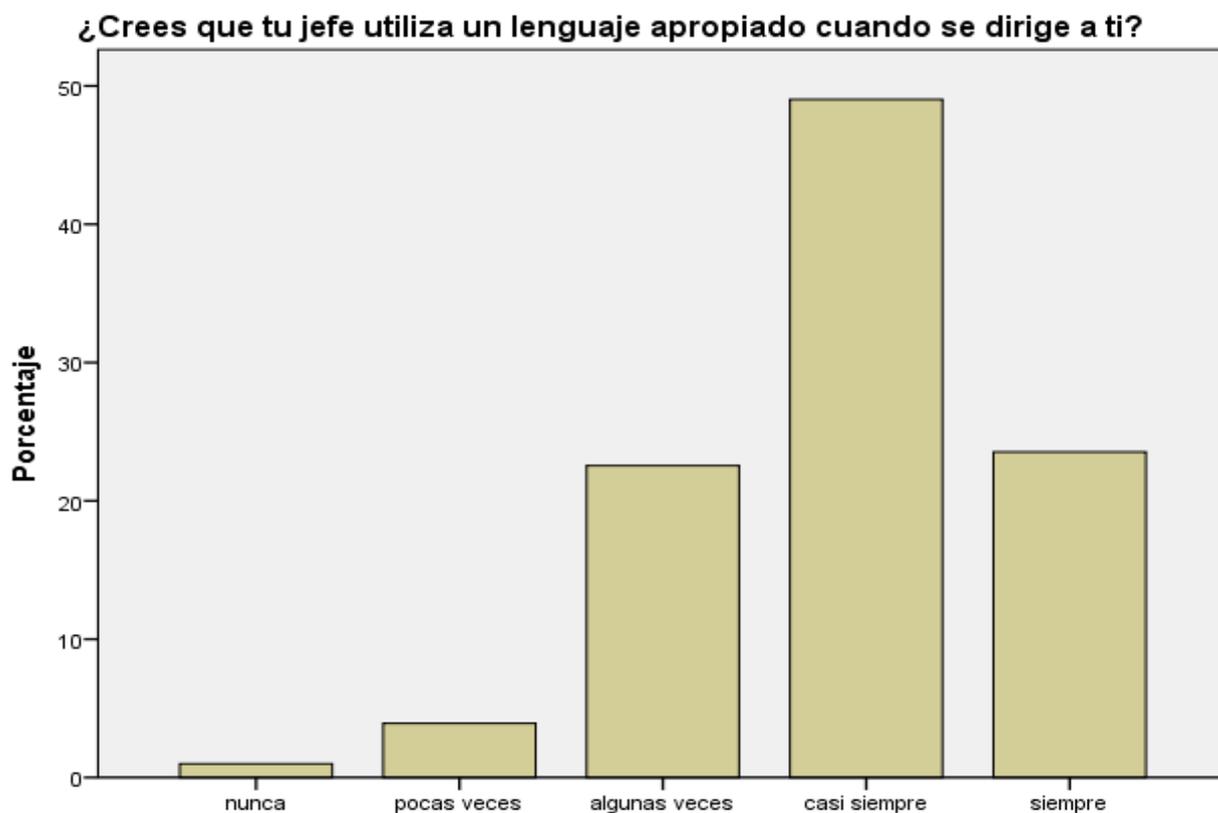
Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta en relación a la pregunta ¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades? el 49.0% de los trabajadores indican que casi siempre, su jefe directo les ha explicado las funciones del puesto y límite de responsabilidades. Mientras que el %1 indican nunca

Tabla 5

¿Crees que tu jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,0	1,0	1,0
	pocas veces	4	3,9	3,9	4,9
	algunas veces	23	22,5	22,5	27,5
	casi siempre	50	49,0	49,0	76,5
	siempre	24	23,5	23,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 5



Descripción:

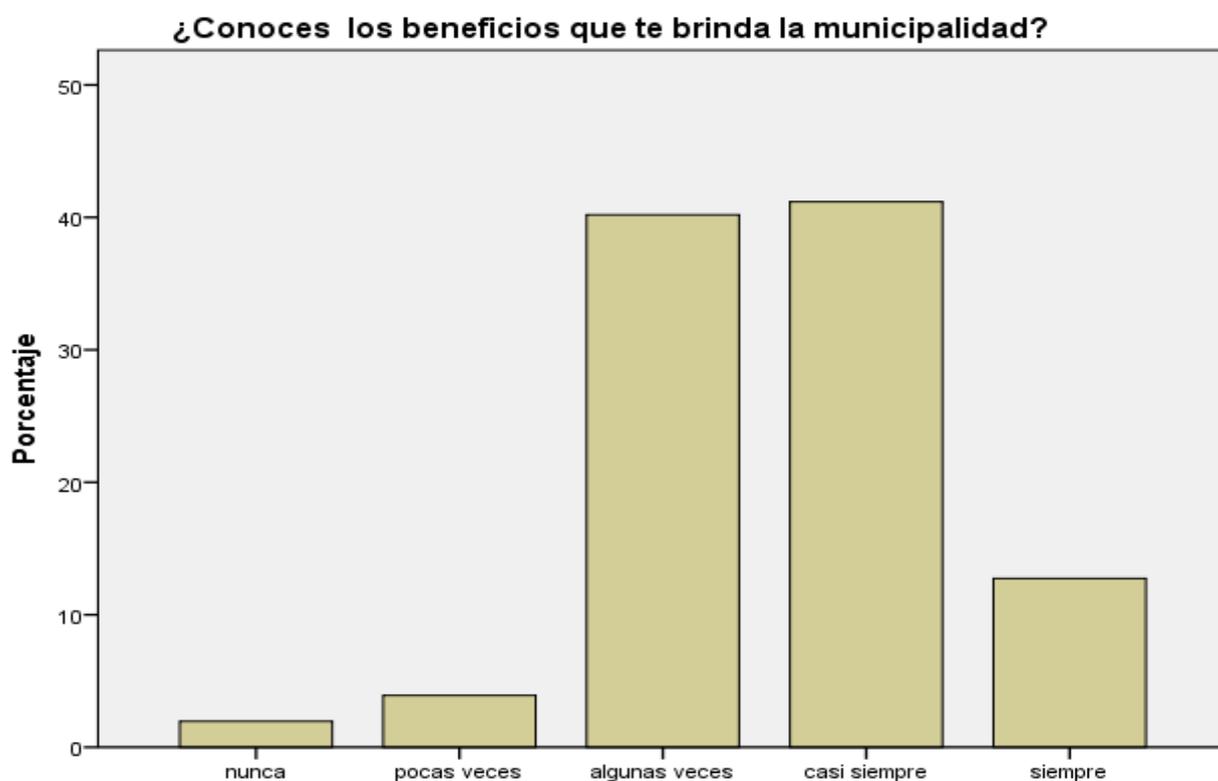
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Crees que tu jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti? el 49.0% de trabajadores indican que casi siempre, su jefe utiliza un lenguaje apropiado. Mientras que el %1 indican nunca

Tabla 6

¿Conoces los beneficios que te brinda la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	2,0	2,0	2,0
	pocas veces	4	3,9	3,9	5,9
	algunas veces	41	40,2	40,2	46,1
	casi siempre	42	41,2	41,2	87,3
	siempre	13	12,7	12,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 6



Descripción:

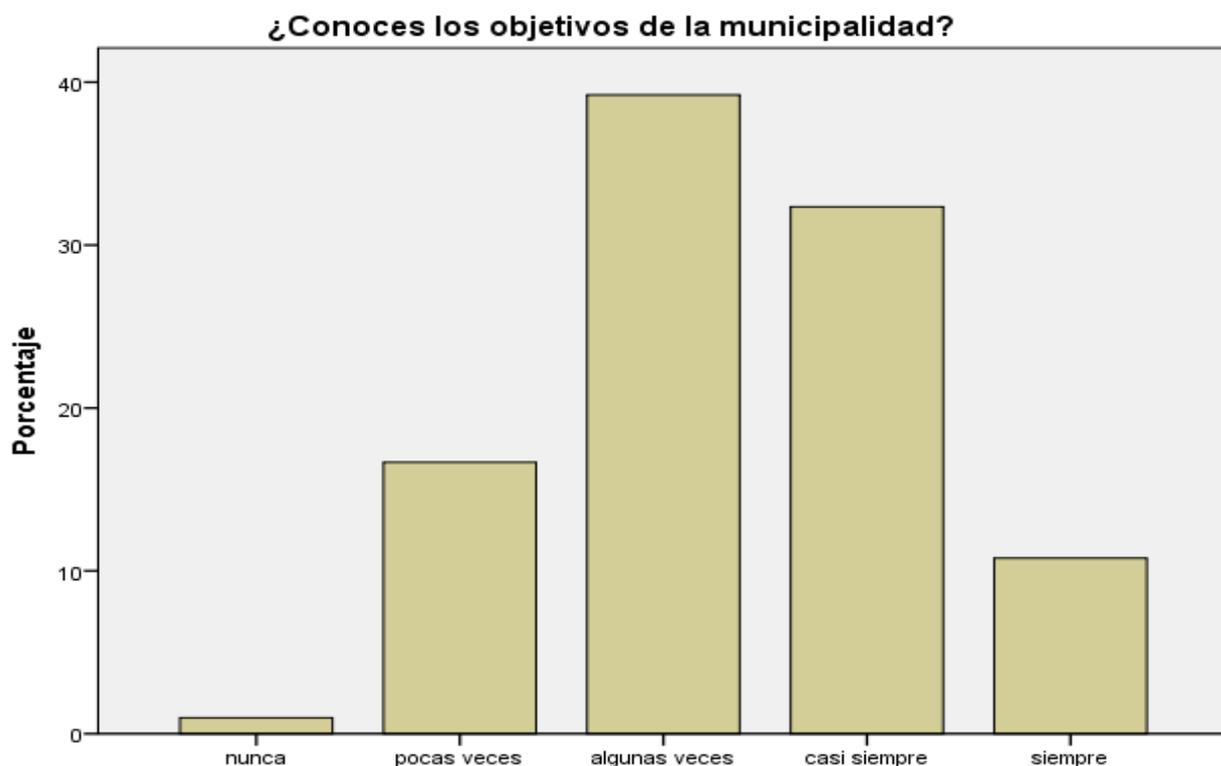
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Conoces los beneficios que te brinda la municipalidad? el 41.2% de trabajadores indican que casi siempre, conocen los beneficios que brinda la municipalidad. Mientras que el %2 indican nunca

Tabla 7

¿Conoces los objetivos de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	1	1,0	1,0	1,0
pocas veces	17	16,7	16,7	17,6
algunas veces	40	39,2	39,2	56,9
casi siempre	33	32,4	32,4	89,2
siempre	11	10,8	10,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 7



Descripción:

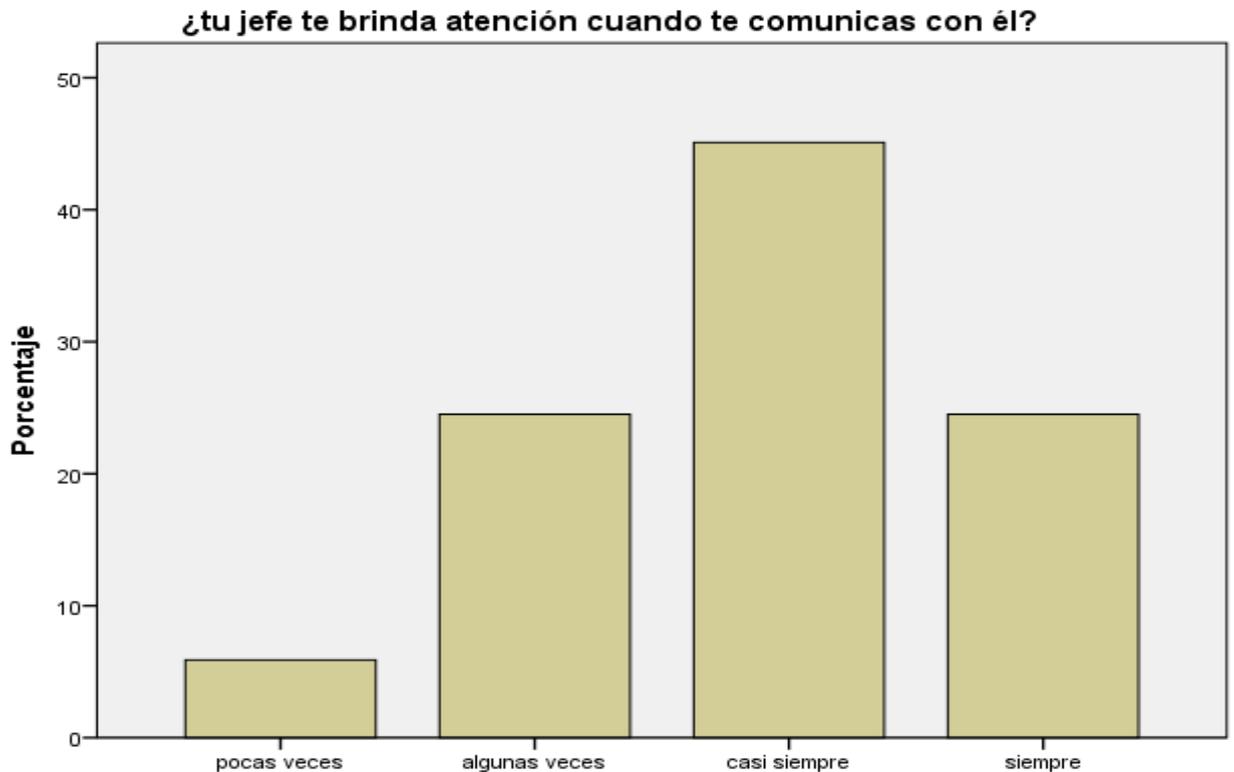
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Conoces los objetivos de la municipalidad? el 39.2% de trabajadores indican que algunas veces, conocen los objetivos de la municipalidad. Mientras que el 1% indican nunca

Tabla 8

¿Tu jefe te brinda atención cuando te comunicas con él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	pocas veces	6	5,9	5,9	5,9
	algunas veces	25	24,5	24,5	30,4
	casi siempre	46	45,1	45,1	75,5
	siempre	25	24,5	24,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 8



Descripción:

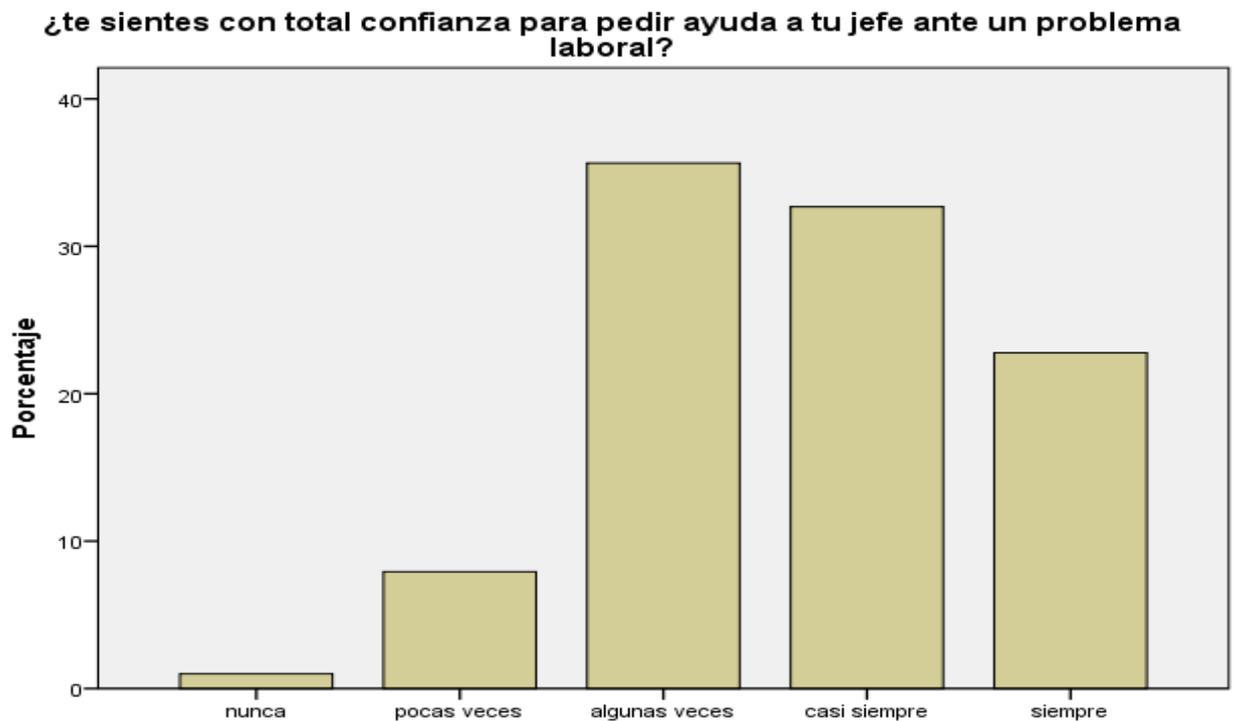
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tu jefe te brinda atención cuando te comunicas con él? el 45.1% de trabajadores indican que casi siempre, su jefe les brinda atención cuando se comunican con él. Mientras que el 5.9% indican pocas veces

Tabla 9

¿Te sientes con total confianza para pedir ayuda a tu jefe ante un problema laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,0	1,0	1,0
	pocas veces	8	7,8	7,9	8,9
	algunas veces	36	35,3	35,6	44,6
	casi siempre	33	32,4	32,7	77,2
	siempre	23	22,5	22,8	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		102	100,0		

Figura 9



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Te sientes con total confianza para pedir ayuda a tu jefe ante un problema laboral? el 35.6% de trabajadores indican que algunas veces, sienten confianza para pedir ayuda a su jefe ante un problema laboral. Mientras que el 1% indican nunca.

Tabla 10

¿Tienes confianza para hablar con tus jefes de problemas personales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	2	2,0	2,0	2,0
pocas veces	21	20,6	20,6	22,5
algunas veces	41	40,2	40,2	62,7
casi siempre	26	25,5	25,5	88,2
siempre	12	11,8	11,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 10



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tienes confianza para hablar con tus jefes de problemas personales? el 40.2% de trabajadores indican que algunas veces, sienten confianza para hablar de problemas personales con su jefe. Mientras que el %2 indican nunca

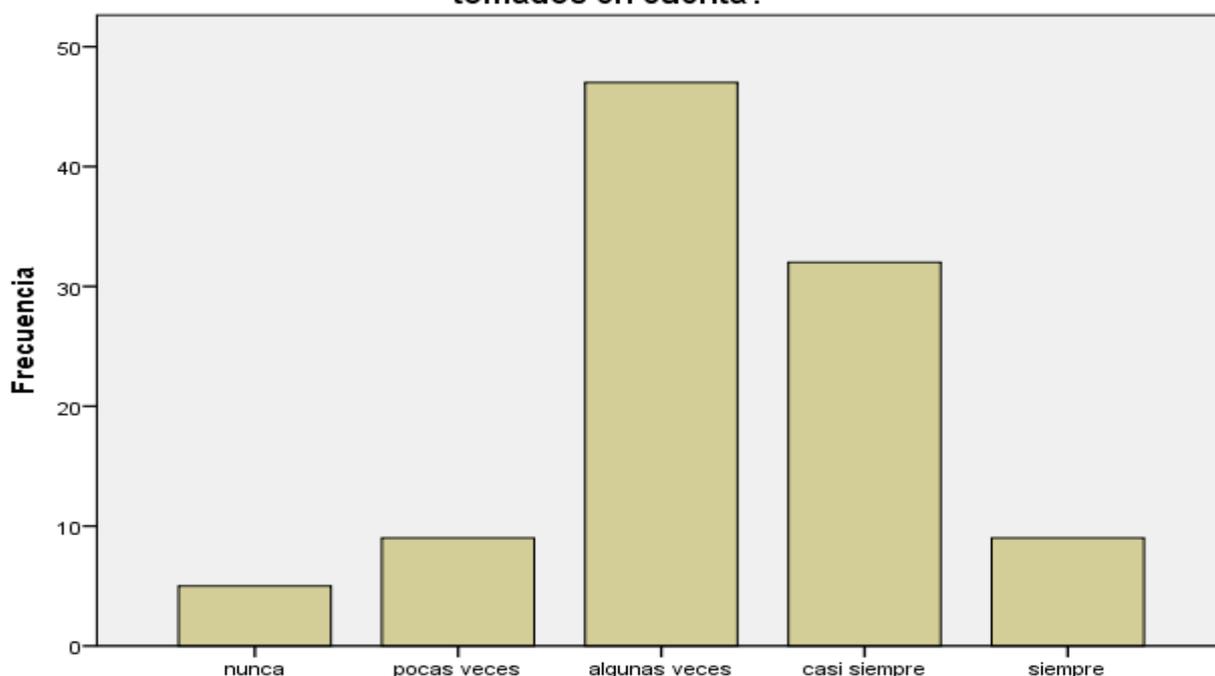
Tabla 11

¿Crees que los comentarios o sugerencias que les haces a tus superiores son tomados en cuenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	5	4,9	4,9	4,9
pocas veces	9	8,8	8,8	13,7
algunas veces	47	46,1	46,1	59,8
casi siempre	32	31,4	31,4	91,2
siempre	9	8,8	8,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 11

¿Crees que los comentarios o sugerencias que les haces a tus superiores son tomados en cuenta?



Descripción:

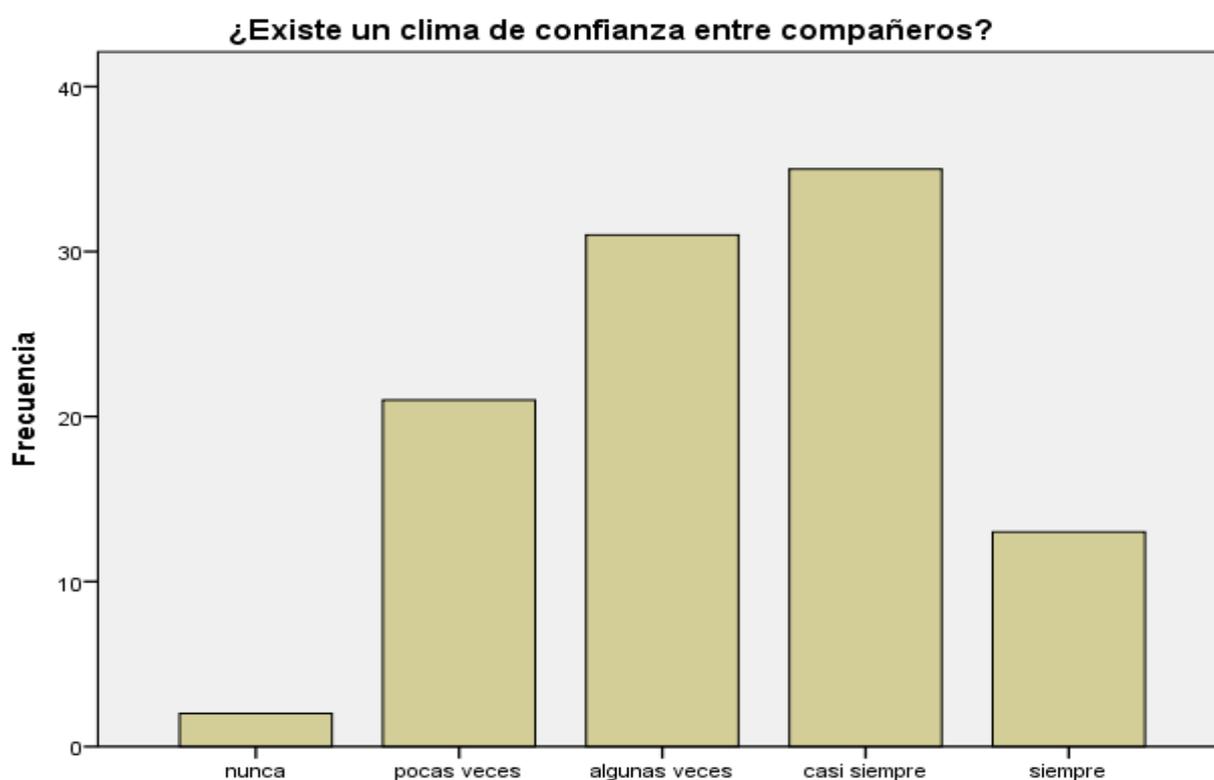
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Crees que los comentarios o sugerencias que les haces a tus superiores son tomados en cuenta? el 46.1% de trabajadores indican que algunas veces, los comentarios y sugerencias que les hacen a sus superiores son tomados en cuenta. Mientras que el %4.9 indican nunca.

Tabla 12

¿Existe un clima de confianza entre compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	2,0	2,0	2,0
	pocas veces	21	20,6	20,6	22,5
	algunas veces	31	30,4	30,4	52,9
	casi siempre	35	34,3	34,3	87,3
	siempre	13	12,7	12,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 12



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Existe un clima de confianza entre compañeros? el 34.3% de trabajadores indican que casi siempre, existe un clima de confianza entre compañeros. Mientras que el 2% indican nunca.

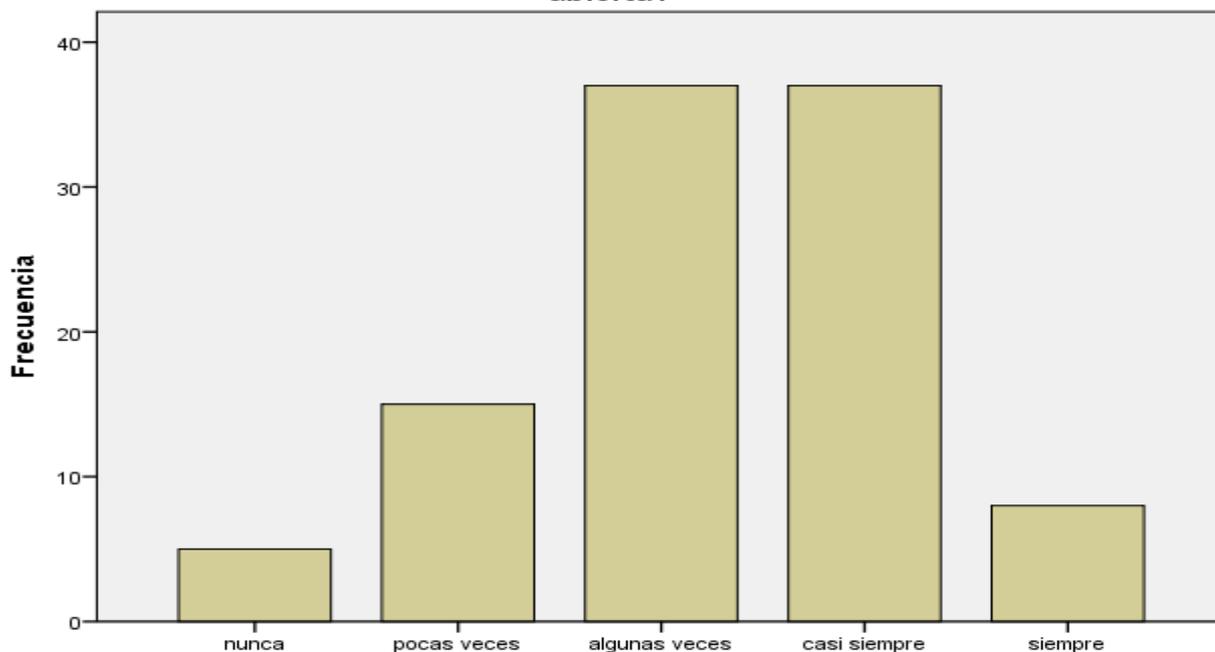
Tabla 13

¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	4,9	4,9	4,9
	pocas veces	15	14,7	14,7	19,6
	algunas veces	37	36,3	36,3	55,9
	casi siempre	37	36,3	36,3	92,2
	siempre	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 13

¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?



Descripción:

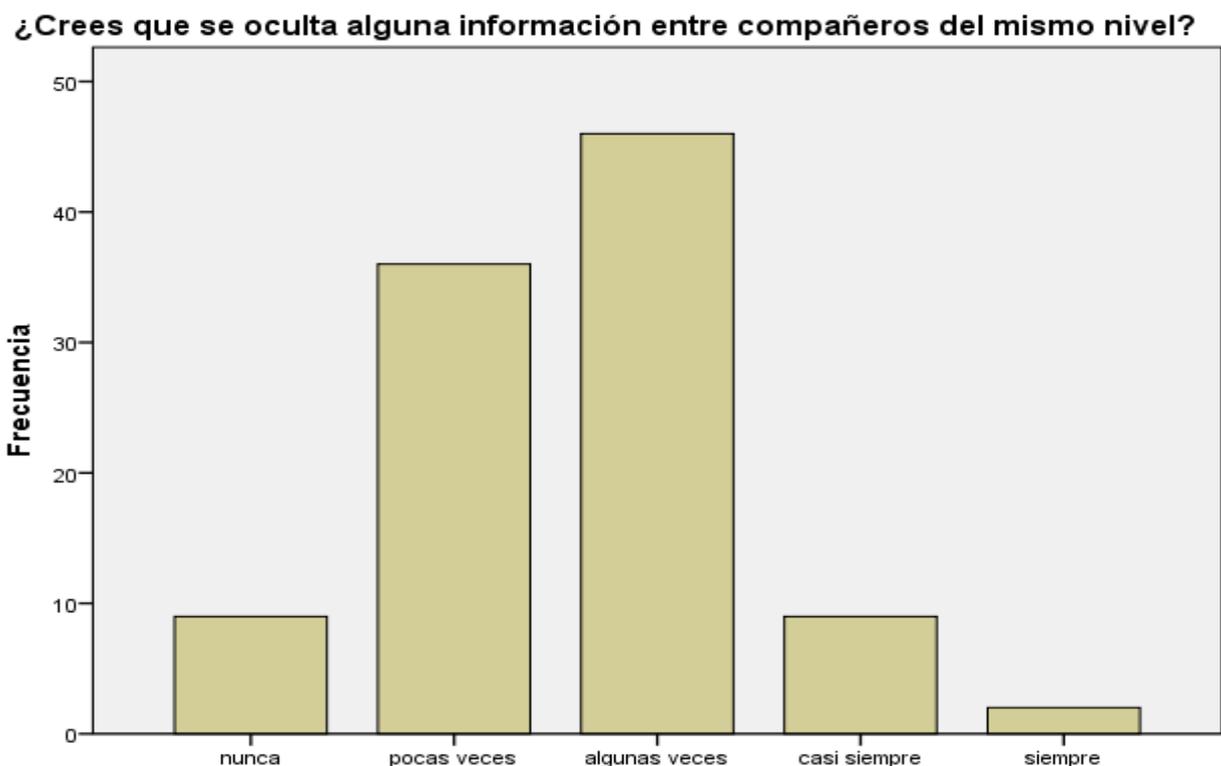
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta? el 36.3% de trabajadores indican que casi siempre y otro porcentaje igual del 36.5% indican que algunas veces, creen que la comunicación entre compañeros del mismo nivel es de manera abierta. Mientras que el 4.9% indican nunca.

Tabla 14

¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	9	8,8	8,8	8,8
	pocas veces	36	35,3	35,3	44,1
	algunas veces	46	45,1	45,1	89,2
	casi siempre	9	8,8	8,8	98,0
	siempre	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 14



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel? el 45.1% de trabajadores indican que algunas veces, se oculta información entre compañeros del mismo nivel. Mientras que el 2% indican siempre

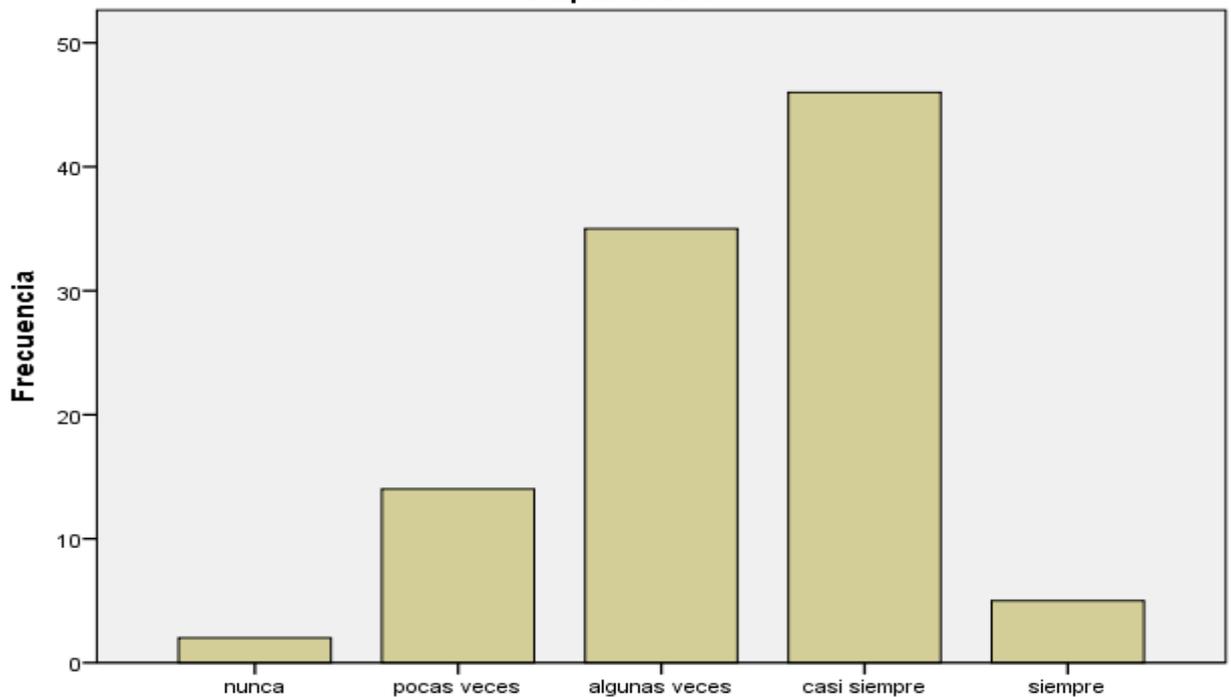
Tabla 15

¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	2	2,0	2,0	2,0
pocas veces	14	13,7	13,7	15,7
algunas veces	35	34,3	34,3	50,0
casi siempre	46	45,1	45,1	95,1
siempre	5	4,9	4,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 15

¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros? el 45.1% de trabajadores indican que casi siempre, cuando tienen alguna duda sobre su trabajo u otro tema lo consultan con sus compañeros. Mientras que el 2% indican que nunca.

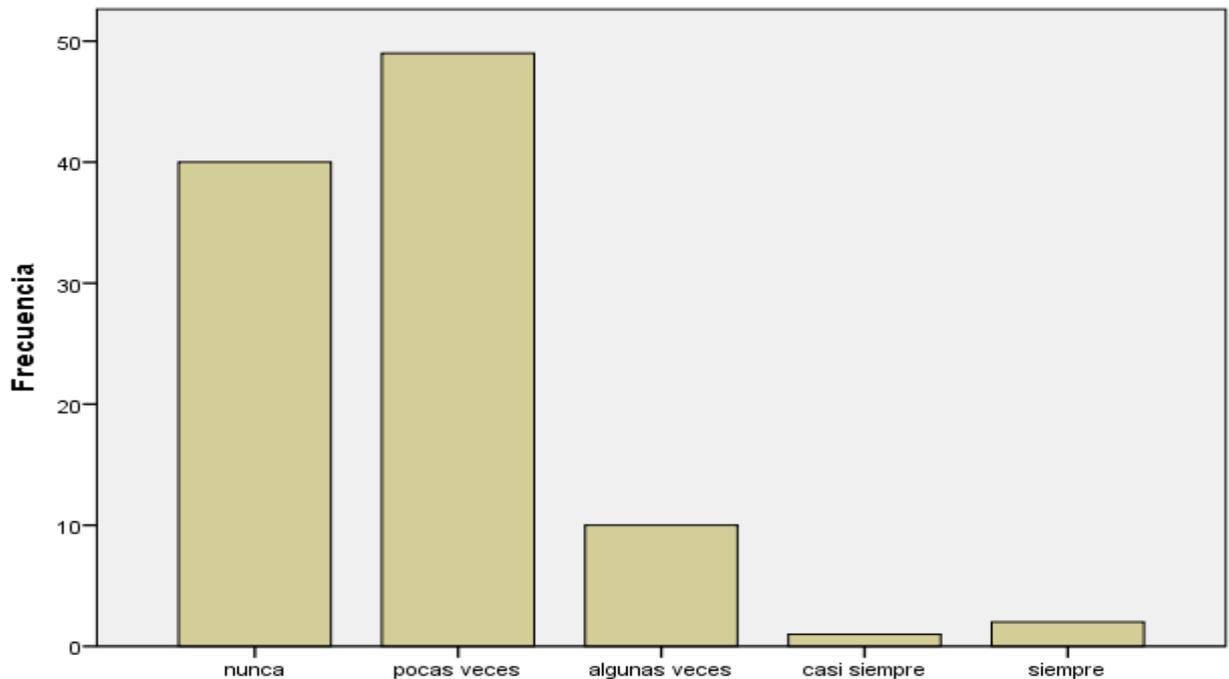
Tabla 16

¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tú, obstaculiza una buena comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	40	39,2	39,2	39,2
	pocas veces	49	48,0	48,0	87,3
	algunas veces	10	9,8	9,8	97,1
	casi siempre	1	1,0	1,0	98,0
	siempre	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 16

¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tú, obstaculiza una buena comunicación?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tú, obstaculiza una buena comunicación? el 48.0% de trabajadores indican que pocas veces, la distancia y distribución física entre su jefe y ellos, obstaculiza una buena comunicación. Mientras que el 1% indican casi siempre.

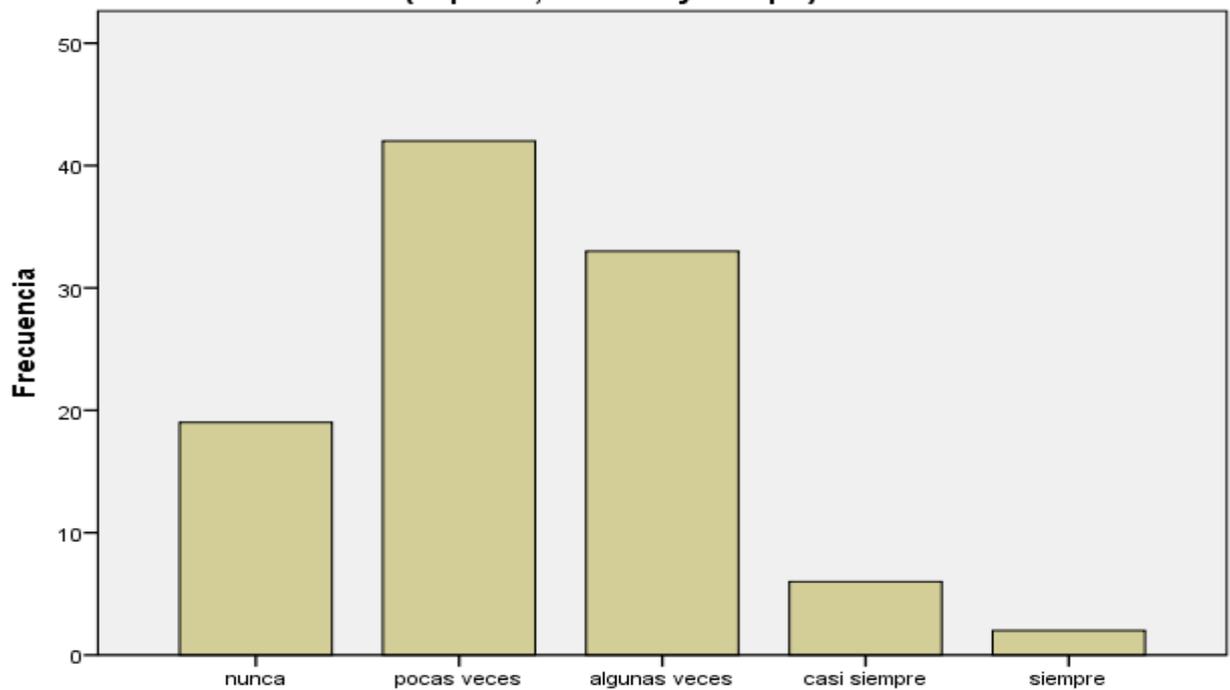
Tabla 17

¿Tienes dificultades cuando quieres comunicarte con el alcalde o un superior? (espacio, alcance y tiempo)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	19	18,6	18,6	18,6
pocas veces	42	41,2	41,2	59,8
algunas veces	33	32,4	32,4	92,2
casi siempre	6	5,9	5,9	98,0
siempre	2	2,0	2,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 17

¿Tienes dificultades cuando quieres comunicarte con el alcalde o un superior? (espacio, alcance y tiempo)



Descripción:

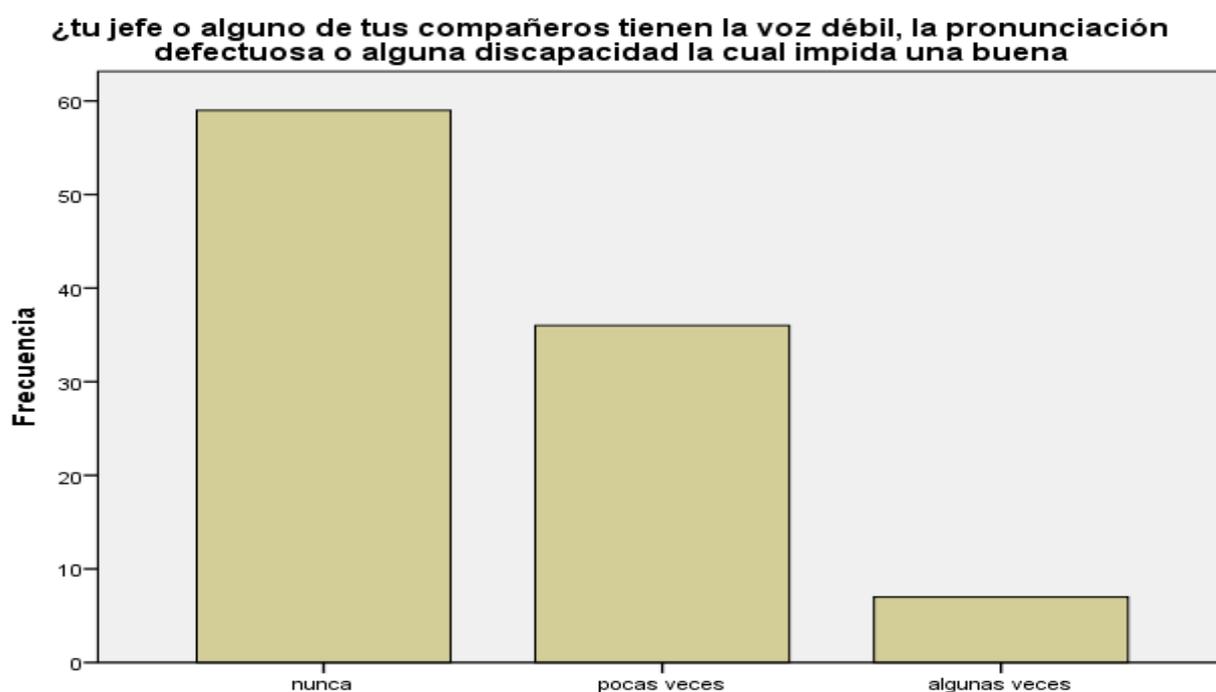
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tienes dificultades cuando quieres comunicarte con el alcalde o un superior? (espacio, alcance y tiempo) el 41.2% de trabajadores indican que pocas veces, tienen dificultades cuando quieren comunicarse con el alcalde. Mientras que 2% indican siempre.

Tabla 18

¿Tu jefe o alguno de tus compañeros tienen la voz débil, la pronunciación defectuosa o alguna discapacidad la cual impida una buena comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	59	57,8	57,8	57,8
	pocas veces	36	35,3	35,3	93,1
	algunas veces	7	6,9	6,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 18



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tu jefe o alguno de tus compañeros tienen la voz débil, la pronunciación defectuosa o alguna discapacidad la cual impida una buena comunicación? el 57.8% de trabajadores indican que nunca, la voz débil, la pronunciación defectuosa o alguna discapacidad ha sido impedimento para una buena comunicación. Mientras que el 6.9% indican algunas veces.

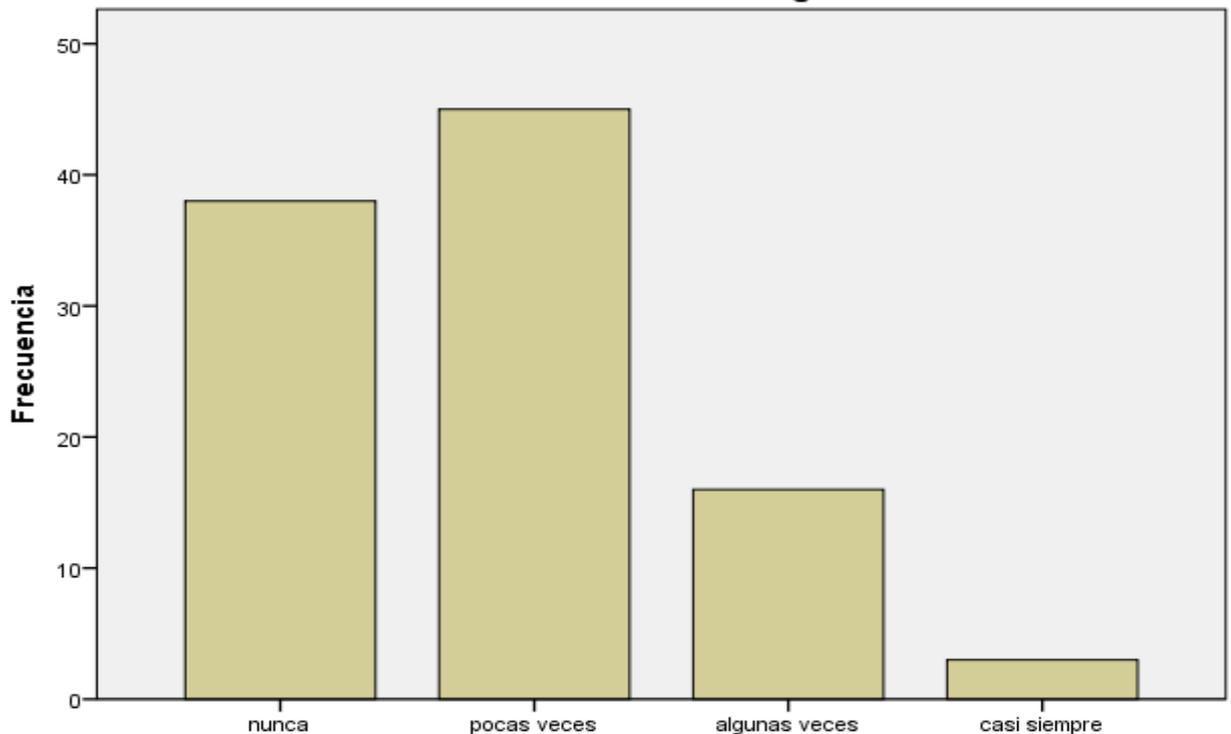
Tabla 19

¿Tu jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	38	37,3	37,3	37,3
	pocas veces	45	44,1	44,1	81,4
	algunas veces	16	15,7	15,7	97,1
	casi siempre	3	2,9	2,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 19

¿Tu jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tu jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo? el 44.1% de trabajadores indican que pocas veces, su jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que los limita al momento de comunicar algo. Mientras que el 2.9% indican casi siempre

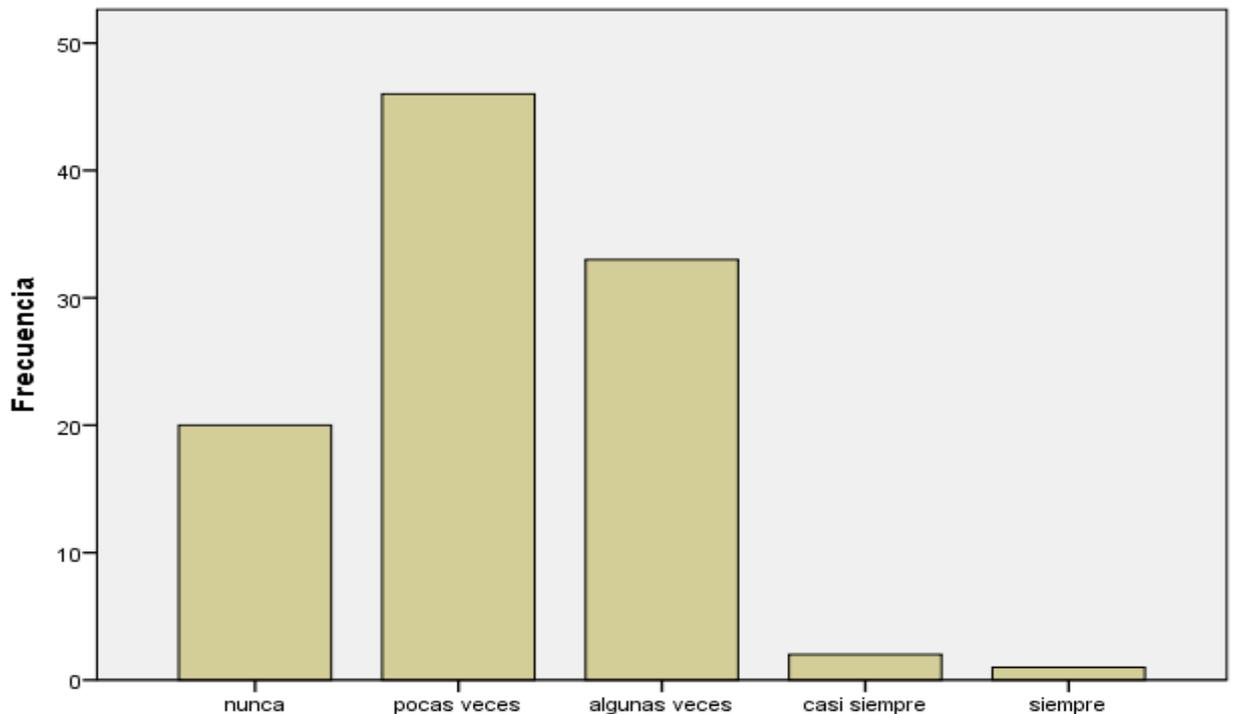
Tabla 20

¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	20	19,6	19,6	19,6
	pocas veces	46	45,1	45,1	64,7
	algunas veces	33	32,4	32,4	97,1
	casi siempre	2	2,0	2,0	99,0
	siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 20

¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación? el 45.1% de trabajadores indican que pocas veces, sus emociones suelen ser un obstáculo para una buena comunicación. Mientras que el 1% indican siempre.

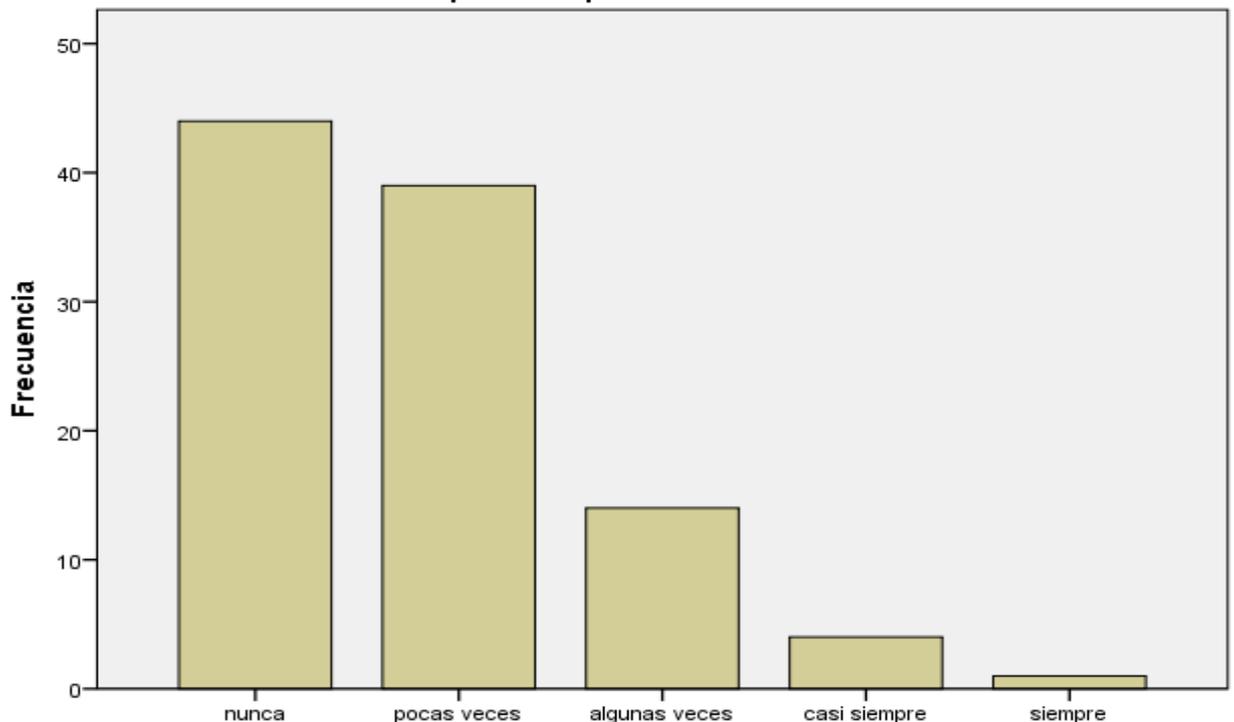
Tabla 21

¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	44	43,1	43,1	43,1
	pocas veces	39	38,2	38,2	81,4
	algunas veces	14	13,7	13,7	95,1
	casi siempre	4	3,9	3,9	99,0
	siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 21

¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos? el 43.1% de trabajadores indican que nunca, existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarse con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos. Mientras que el 1% indican nunca.

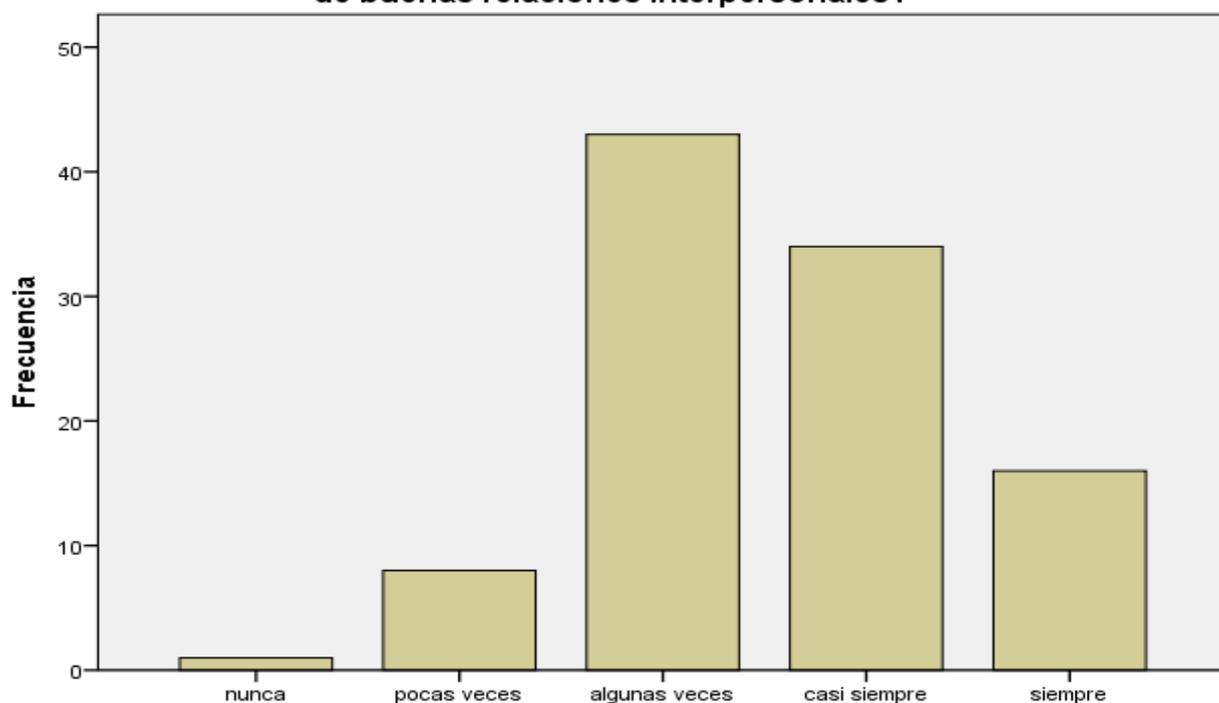
Tabla 22

¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,0	1,0	1,0
	pocas veces	8	7,8	7,8	8,8
	algunas veces	43	42,2	42,2	51,0
	casi siempre	34	33,3	33,3	84,3
	siempre	16	15,7	15,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 22

¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?



Descripción:

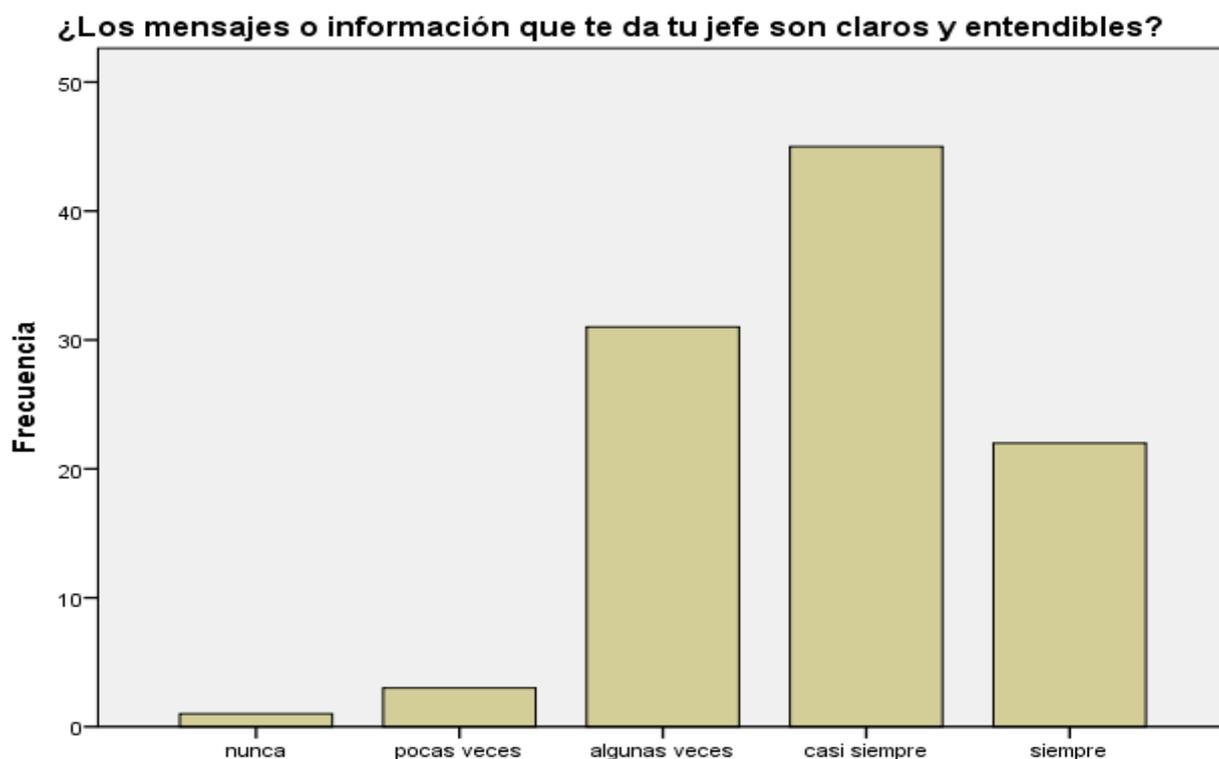
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales? el 42.2% de trabajadores indican que algunas veces, existe comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.

Tabla 23

¿Los mensajes o información que te da tu jefe son claros y entendibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	1	1,0	1,0	1,0
pocas veces	3	2,9	2,9	3,9
algunas veces	31	30,4	30,4	34,3
casi siempre	45	44,1	44,1	78,4
siempre	22	21,6	21,6	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 23



Descripción:

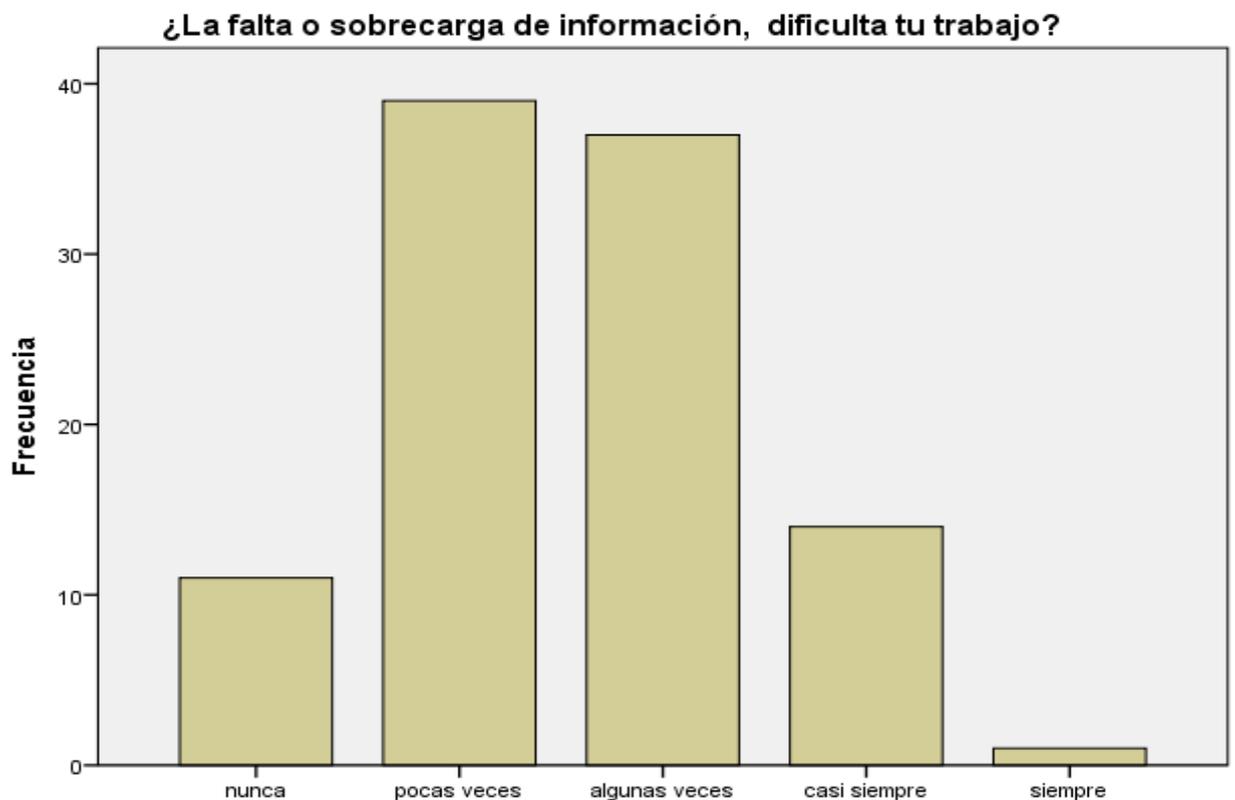
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Los mensajes o información que te da tu jefe son claros y entendibles? el 44.1% de trabajadores indican que casi siempre, los mensajes o información que les da su jefe son claros y entendibles. Mientras que el 1% indican nunca.

Tabla 24

¿La falta o sobrecarga de información, dificulta tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	11	10,8	10,8	10,8
	pocas veces	39	38,2	38,2	49,0
	algunas veces	37	36,3	36,3	85,3
	casi siempre	14	13,7	13,7	99,0
	siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 24



Descripción:

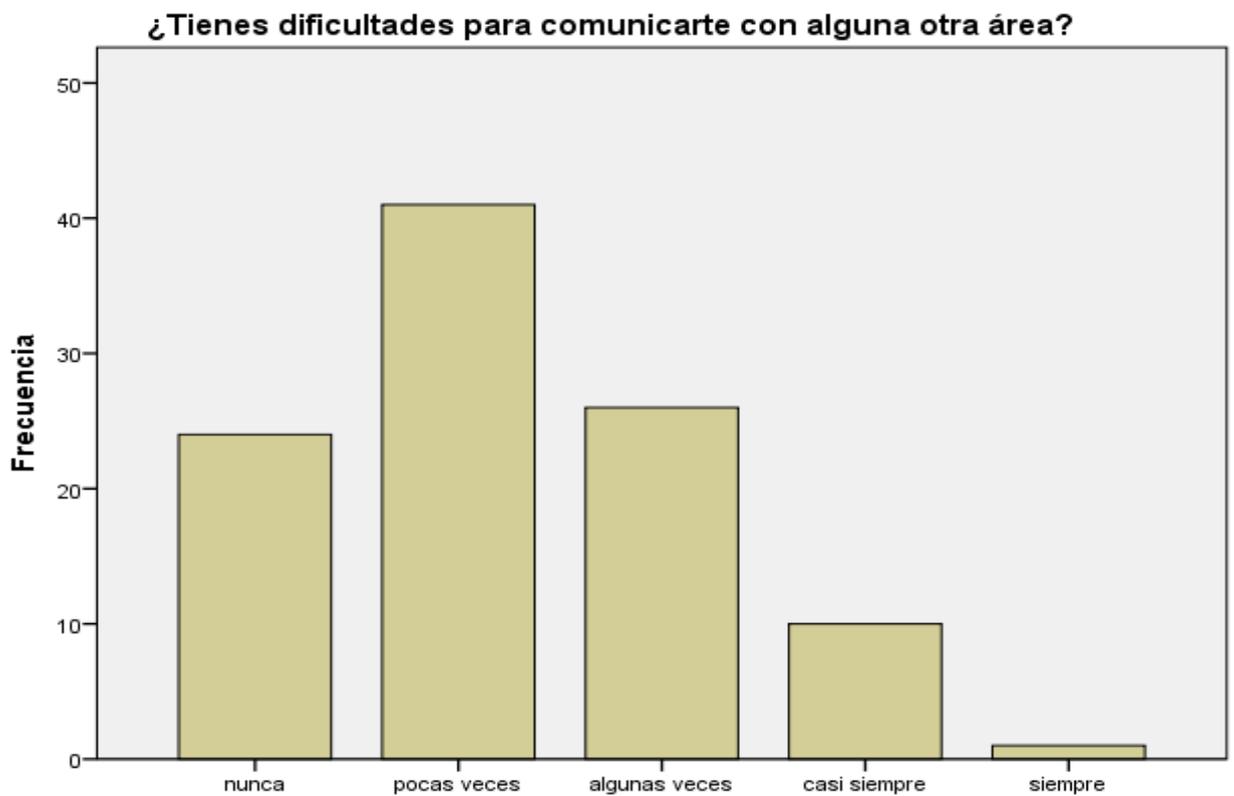
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿La falta o sobrecarga de información, dificulta tu trabajo? El 38.2% de trabajadores indican que pocas veces, la falta o sobrecarga de información dificulta su trabajo y otro 36.3%. Mientras que el 13.7% indican casi siempre

Tabla 25

¿Tienes dificultades para comunicarte con alguna otra área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	24	23,5	23,5	23,5
	pocas veces	41	40,2	40,2	63,7
	algunas veces	26	25,5	25,5	89,2
	casi siempre	10	9,8	9,8	99,0
	siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 25



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tienes dificultades para comunicarte con alguna otra área? el 40.2% de trabajadores indican que pocas veces, tienen dificultades para comunicarse con otra área. Mientras que el 9.8% indican casi siempre.

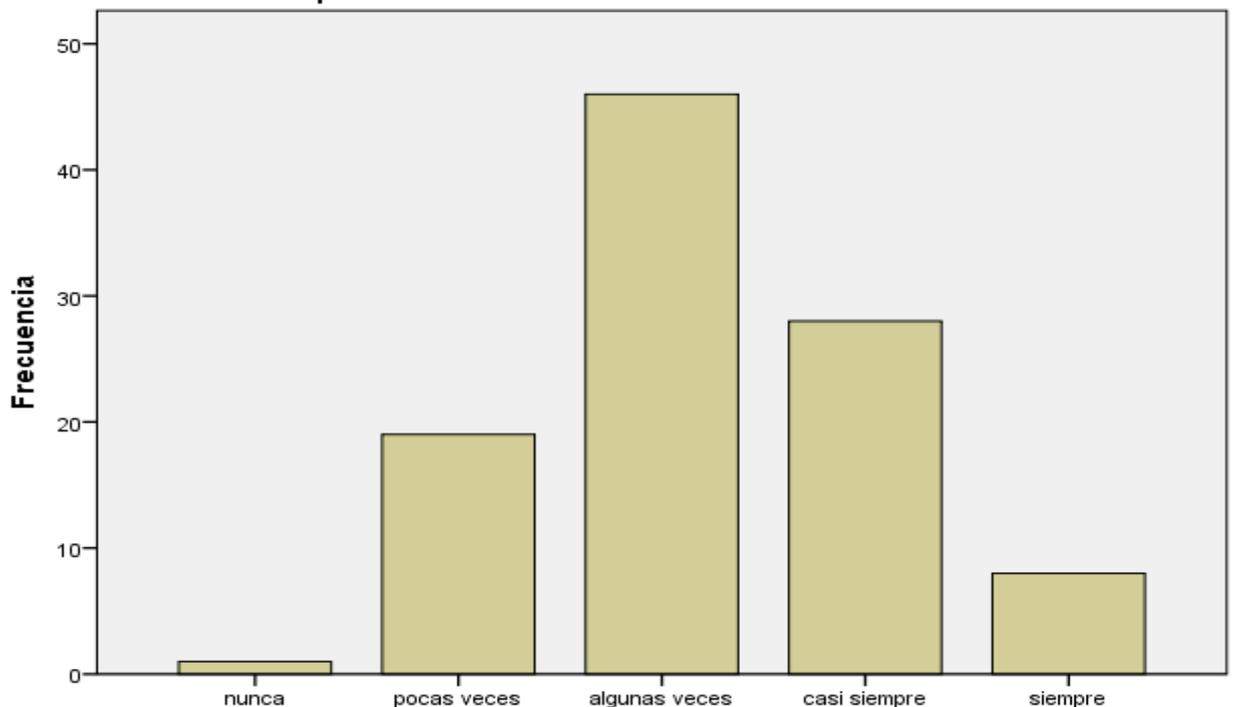
Tabla 26

¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	1	1,0	1,0	1,0
pocas veces	19	18,6	18,6	19,6
algunas veces	46	45,1	45,1	64,7
casi siempre	28	27,5	27,5	92,2
siempre	8	7,8	7,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 26

¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información? el 45.1% de trabajadores indican que algunas veces, interpretan de la misma manera la información que les da su jefe. Mientras que el 1% indican nunca.

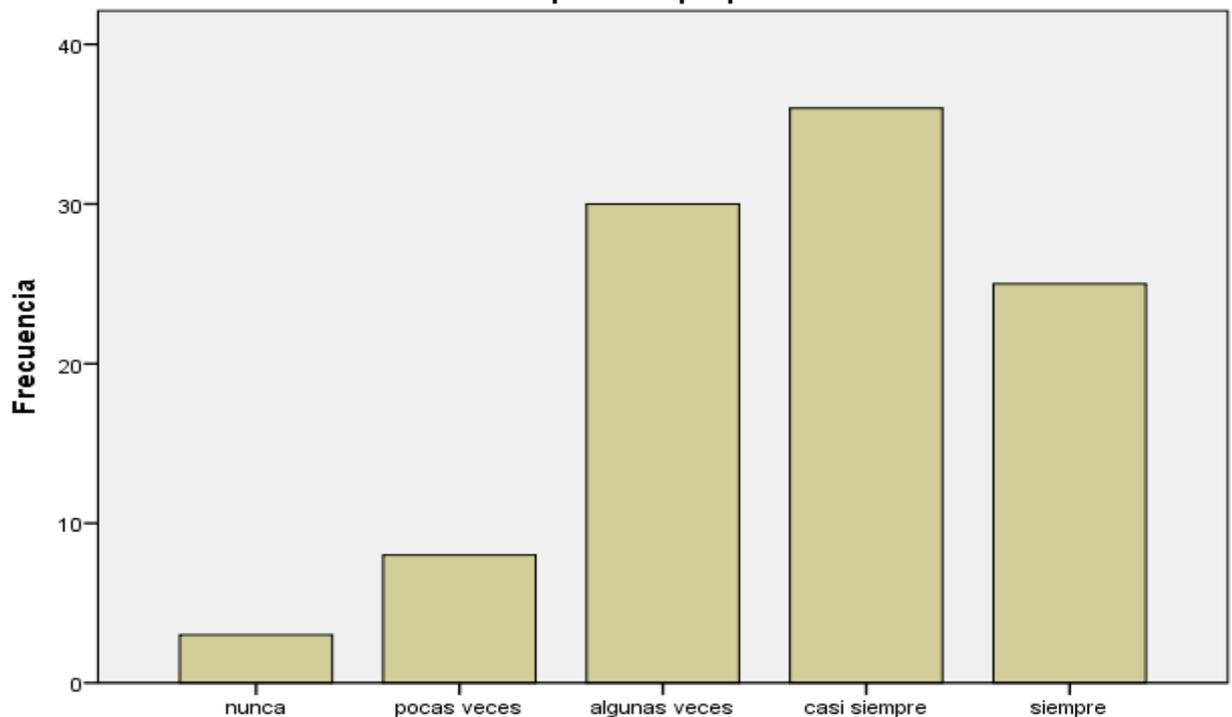
Tabla 27

¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	2,9	2,9	2,9
	pocas veces	8	7,8	7,8	10,8
	algunas veces	30	29,4	29,4	40,2
	casi siempre	36	35,3	35,3	75,5
	siempre	25	24,5	24,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 27

¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique? el 35.3% de trabajadores indican que casi siempre, cuando su jefe emite información que no entienden sienten confianza para decirle que les explique. Mientras que el 2.9% indican nunca.

Tabla 28

¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	pocas veces	3	2,9	2,9	2,9
	algunas veces	29	28,4	28,4	31,4
	casi siempre	46	45,1	45,1	76,5
	siempre	24	23,5	23,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 28



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti? el 45.1% de trabajadores indican que casi siempre, las respuestas que les da su jefe antes las dudas que tienen son claras. Mientras que el 2.9% indican pocas veces.

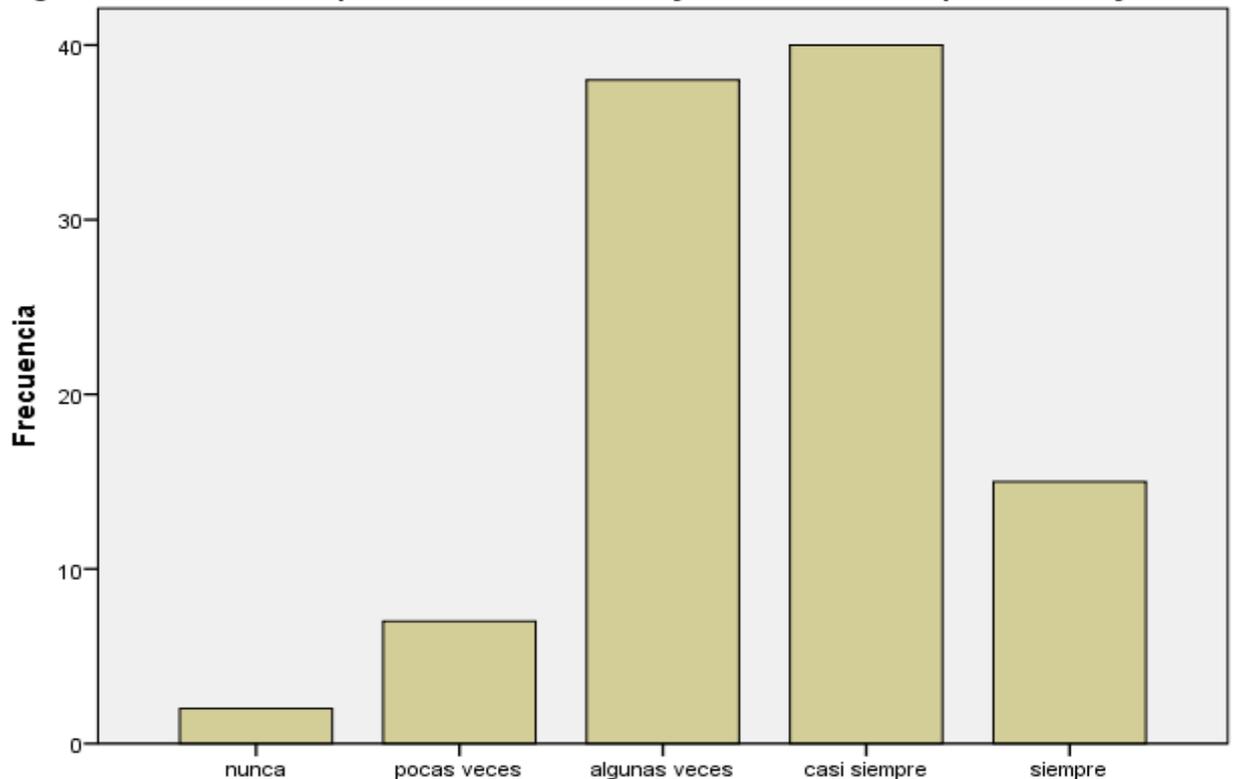
Tabla 29

¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	2,0	2,0	2,0
	pocas veces	7	6,9	6,9	8,8
	algunas veces	38	37,3	37,3	46,1
	casi siempre	40	39,2	39,2	85,3
	siempre	15	14,7	14,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 29

¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe? el 39.2% de trabajadores indican que casi siempre, suelen dar una respuesta ante un mensaje que les da su jefe. Mientras que el 2% indican nunca.

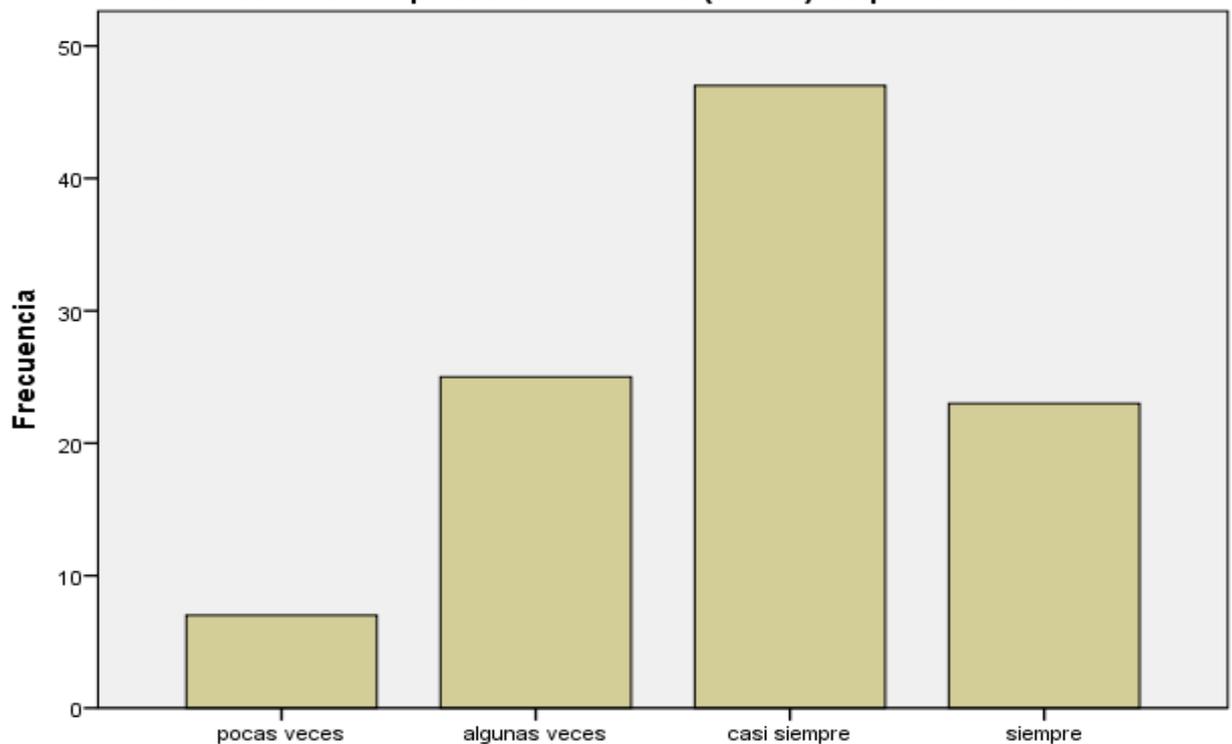
Tabla 30

¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	pocas veces	7	6,9	6,9	6,9
	algunas veces	25	24,5	24,5	31,4
	casi siempre	47	46,1	46,1	77,5
	siempre	23	22,5	22,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 30

¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos? el 46.1% de trabajadores indican que casi siempre, cuando tienen alguna duda o exponen su punto de vista ante su jefe suelen obtener respuestas concretas de parte de ellos. Mientras que el 6.9% indican pocas veces.

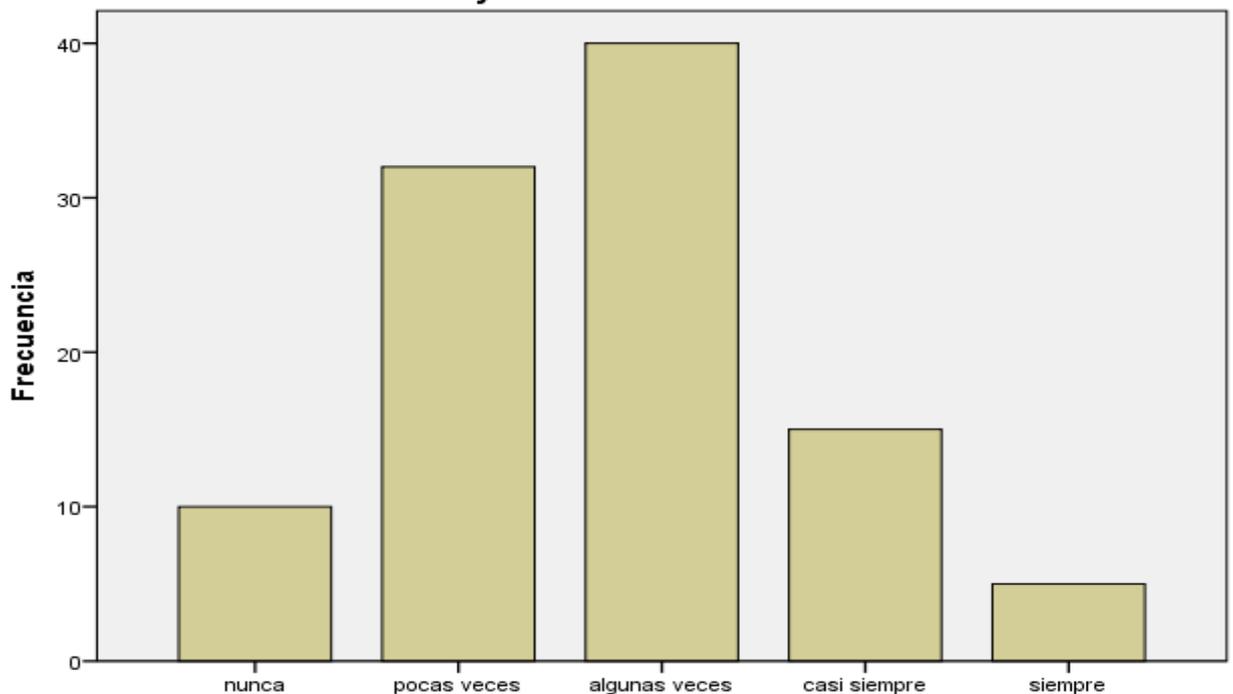
Tabla 31

¿Cuando tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado(a) y solo escuchas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	10	9,8	9,8	9,8
	pocas veces	32	31,4	31,4	41,2
	algunas veces	40	39,2	39,2	80,4
	casi siempre	15	14,7	14,7	95,1
	siempre	5	4,9	4,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 31

¿Cuando tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado(a) y solo escuchas?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Cuando tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado(a) y solo escuchas? el 39.2% de trabajadores indican que algunas veces, cuando su jefe les da alguna información sobre sus labores se quedan callados (a) y solo escuchan. Mientras que el 4.9% indican siempre.

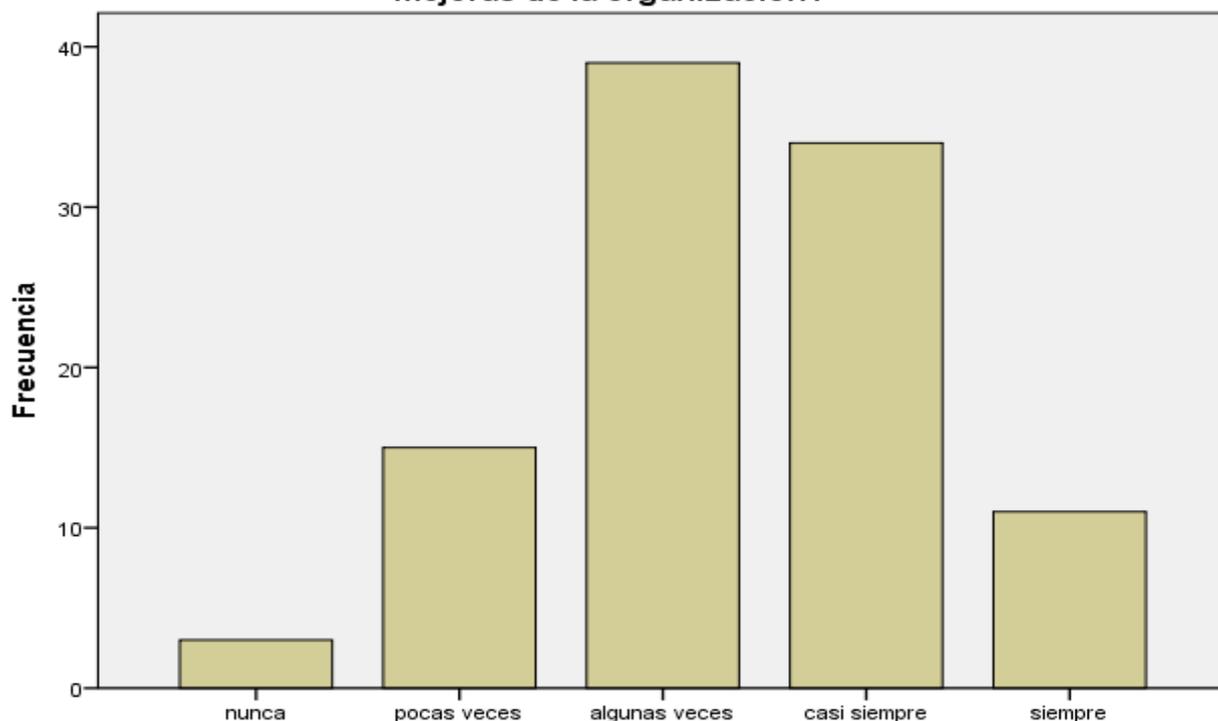
Tabla 32

¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	2,9	2,9	2,9
	pocas veces	15	14,7	14,7	17,6
	algunas veces	39	38,2	38,2	55,9
	casi siempre	34	33,3	33,3	89,2
	siempre	11	10,8	10,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 32

¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la organización?



Descripción:

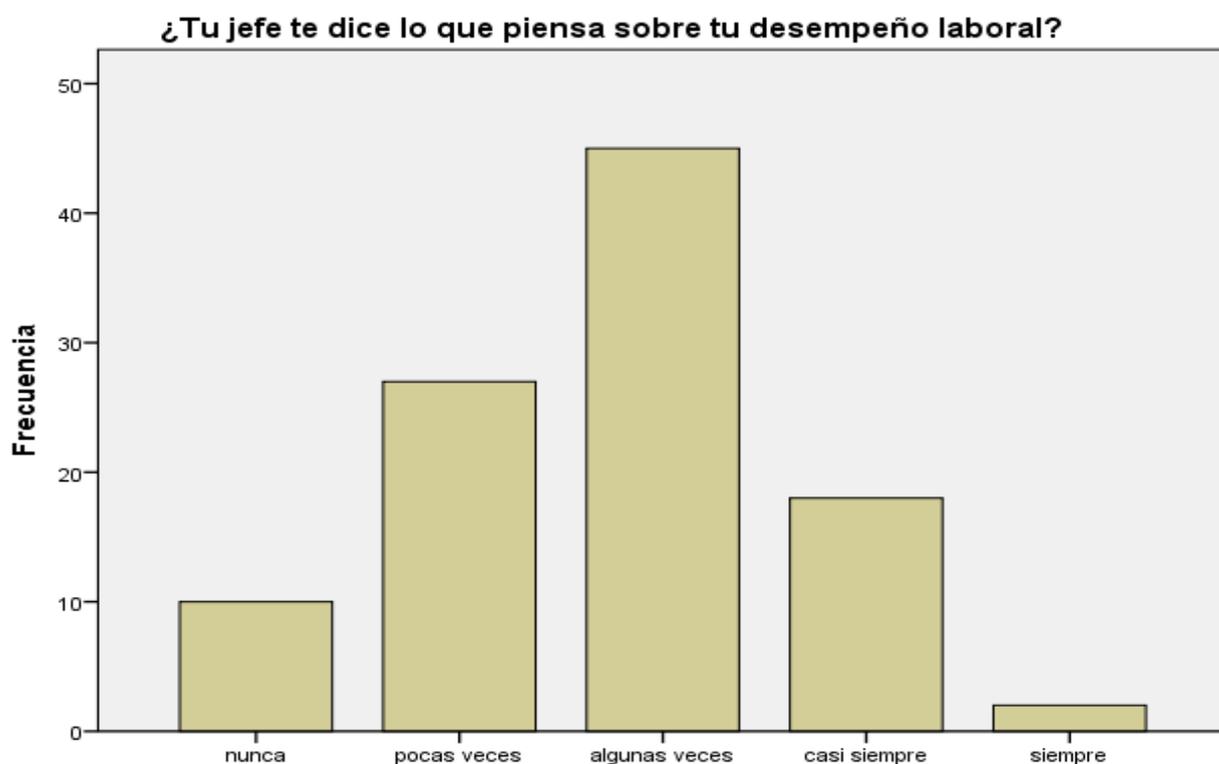
Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la organización? el 38.2% de trabajadores indican que algunas veces, los jefes permiten que puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la organización. Mientras que el 2.9% indican nunca.

Tabla 33

¿Tu jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	10	9,8	9,8	9,8
	pocas veces	27	26,5	26,5	36,3
	algunas veces	45	44,1	44,1	80,4
	casi siempre	18	17,6	17,6	98,0
	siempre	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 33



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Tu jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral? el 44.1% de trabajadores indican que algunas veces, su jefe le dice lo que piensa sobre su desempeño laboral. Mientras que el 2% indican siempre.

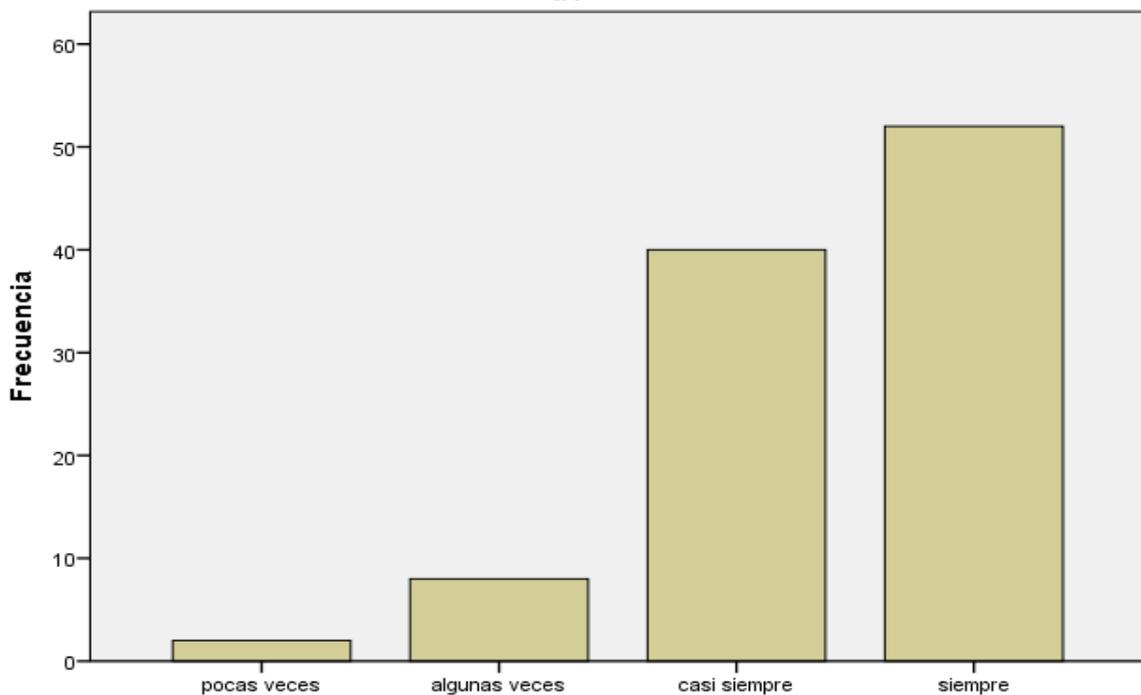
Tabla 34

¿Escuchar lo que piensa tu jefe, sobre tu desempeño laboral es importante para ti?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	pocas veces	2	2,0	2,0	2,0
	algunas veces	8	7,8	7,8	9,8
	casi siempre	40	39,2	39,2	49,0
	siempre	52	51,0	51,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 34

¿Escuchar lo que piensa tu jefe, sobre tu desempeño laboral es importante para ti?



Descripción:

Según los resultados obtenidos del instrumento, de los 102 trabajadores encuestados en relación a la pregunta ¿Escuchar lo que piensa tu jefe, sobre tu desempeño laboral es importante para ti? el 51.0% de trabajadores indican que siempre, escuchar lo que piensa su jefe sobre su desempeño laboral es importante para ellos. Mientras que el 2% indican pocas veces.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a las preguntas dimensionadas para cada punto se puede contrastar con la teoría del DirCom se entiende que en la Municipalidad de Comas existe un área de comunicaciones sin embargo no emplea el manejo de comunicación interna para con los trabajadores de su organización esto se debe al poco interés que se le da al ser humano y solo lo ve como mano de obra

Es así que mediante los resultados y de acuerdo con Junny Tatiana Villugas Leonardo (2007) en “identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la Municipalidad distrital de Santa Anita”. Ella se refiere a la comunicación interna como estrategia para que el trabajador se sienta identificado con la municipalidad y concluye que la oficina de imagen institucional de la MDSA no trabaja la comunicación interna solo toma en cuenta la comunicación externa, considera que es más importante difundir las obras y actividades que realiza el alcalde.

Joan Costa en la teoría del DIRCOM (director de comunicación) nos dice que desea poner en valor la función del director de comunicación en las organizaciones y que los encargados de ello, sean considerados como un área y un directivo fundamental. Él aporta a la organización talento y habilidades estratégicas: en planificación, acción, comunicación y relaciones

También se empleó un modelo de comunicación que se refiere al tema de investigación, el de David K. Berlo, su segundo modelo lo aplica a nivel de comunicación interpersonal, le da un papel relevante a la interacción y la aplica como retroalimentación. Lo denomina modelo “intérprete”

Tal como en los trabajos y la teoría que anteceden la investigación, se encuentra relación entre las dificultades que puedan existir dentro de la organización con la falta o el mal trabajo de la comunicación interna.

V. CONCLUSIÓN

Se concluye que la comunicación interna de la Municipalidad de Comas contiene algunas deficiencias que se podrían mejorar, hay ciertos puntos que se debe considerar para ello. Esto implica que la comunicación interna es una necesidad para el buen funcionamiento de la organización ya que cada persona necesita estar en un ambiente agradable para desarrollarse de la mejor manera. Esto se puede ver al confirmar que solo el 49% de los trabajadores encuestados indican que casi siempre, el jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirigen hacia ellos, mientras que un 23% dice siempre y un 22% algunas veces.

Asi mismo, se concluye que los flujos de comunicación que se presenta mediante la comunicación descendente, ascendente y horizontal se ven un poco limitadas por el factor confianza. Esto implica generalmente que los flujos de comunicación deberían fortalecer la interacción y el buen clima laboral. Ello se demuestra al confirmar que el 35% de los trabajadores encuestados indican que algunas veces, se sienten con total confianza para pedir ayuda a su jefe, por otro lado un 32% dice casi siempre y solo el 22% siempre.

Por otro lado, se concluye que las barreras de comunicación a la que también se le denominan ruido. No son un obstáculo en la municipalidad de Comas ya que, si existen pero es mínima. Como las de tipo físicas y administrativas, porque se pudo ver ciertas debilidades. Esto se demuestra al confirmar que el 41% de los trabajadores encuestados indican que pocas veces, tienen dificultades cuando quieren comunicarse con el alcalde o un superior, mientras 32% dice algunas veces y solo un 18% indica que nunca. Por otro lado se manifiesta que el 38% de los encuestados indica que pocas veces, la falta o sobrecarga de información dificulta su trabajo y un 36% dice algunas veces.

Se concluye que la retroalimentación, que es una respuesta o una reacción a un mensaje, no se practica en su totalidad en la municipalidad de Comas. Esto se demuestra al confirmar que el 51% de los trabajadores encuestados indican que siempre, escuchar lo que piensa su jefe sobre su desempeño laboral es importante para ellos. Tal pregunta se dio como consecuencia del resultado de la interrogación anterior en la encuesta, donde se les pregunta, si su jefe les dice lo que piensa

sobre su desempeño laboral, respondiendo solo 44 % algunas veces y otro 26% pocas veces.

VI. RECOMENDACIONES

Es importante tener en cuenta que la comunicación interna puede conseguir un cambio de actitud y un mejor desarrollo laboral en los trabajadores, para eso se debe emplear estrategias de comunicación y además concientizar al alcalde, gerente, sub gerentes, jefes sobre el papel fundamental que juega el trabajador y ello se verá reflejado en el crecimiento de la organización, donde los mismos trabajadores serán quienes se identifiquen con la municipalidad de comas.

Se recomienda que el área de comunicaciones trabaje el tema de comunicación interna, puesto que esta área solo se dedica a trabajar la comunicación externa, es decir se encarga de la difusión de la realización de obras que hace el alcalde, comunicados, operativos de fiscalización, festivales, etc. Todo ello a través de su página web o Facebook.

Se recomienda una capacitación a los jefes de áreas para que sepan cómo comunicar y de qué manera llegar al trabajador. Así mismo implementar uno o dos canales de comunicación para que todos vayan en una misma dirección, en un mismo sentido, con un solo objetivo y que este llegue de forma clara.

En cuanto a la confianza entre jefes y trabajadores, se recomienda por ejemplo realizar eventos deportivos internos, donde participen todos incluso el alcalde.

En relación a las encuestas se recomienda que sea breve ya que se contempló que la cantidad de preguntas tienden a cansar y como consecuencia la información no será del todo fiable.

Con respecto a la encuesta en sí, se tomó como herramienta la escala de likert y al analizar los resultados se observa que en las respuestas se puede apreciar que muchos de los encuestados prefieren dar como respuesta un término medio lo que hizo que se complique un poco la información, por ello para las próximas investigaciones se recomienda poner como alternativas valores más específicos como si o no. Así se podrá sacar una respuesta marcada y no a término medio por ende un mejor criterio de los encuestados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Beceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos. (1ra. Ed). España Wolters Kluwer.

Brandolini, A., Gonzales, M., Hopkins, N. (2008). Comunicación interna. (1ra.Ed). La Cirugía – Buenos Aires.

Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, Y., Banchieri. (2007). Funciones de la Administración. Teoría y práctica. (1ra. Ed). Argentina – Ediuns recuperado de:
<http://cort.as/y7en>

Costa. J (2005). Master DirCom. Los profesionales tienen la palabra. Recuperado de:
<http://cort.as/y7et>

Castro, G (2012), Influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la Cultura organizacional de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Santa”. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:
<https://goo.gl/1ojUWJ>

Dasi, M., Martínez, R., Martínez, V. (2000). Comunicación y negociación comercial. (3ra. Ed). España. Editorial ESIC

De la Mora, J (1999). Explicación y análisis. Taller de comunicación I. Recuperado de: <https://goo.gl/8sBxPP>

Fassio, A., Pascual, L., Suarez, F. (2006). Introducción a la metodología de la Investigación. (2da. Ed). Buenos Aires – Macchi

Galeano, M. (2004). Diseños de proyectos en la investigación cualitativa. (2da. Ed).

García, J (1998). La comunicación interna. España: ediciones Díaz de santos, S.A
<https://goo.gl/ephM48>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación.
(5ta. Ed). México: Mc Graw Hill.

Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. (1ra. Ed).
Venezuela - Alfa

León, A y Mejía, S (2010), propuestas de comunicación interna para la I.
Municipalidad de Cuenca”. (Tesis de licenciatura). Recuperado de:
<https://goo.gl/1j29mh>

Miranda Cárdenas, J. (2013). Análisis de la comunicación interna de una empresa.
(Tesis de licenciatura). Universidad cesar vallejo. Acceso 23 de mayo)

Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento,
la información y las relaciones humanas en empresas y
organizaciones. Dykinson S.L- Madrid. Recuperado de:
<http://cort.as/y7ev>

Sarabia, A. (1995). La teoría general de sistemas. (1ra. Ed). Madrid. Graficas marte.
Recuperado de:
<http://cort.as/y7ez>

Sarries, L., Casares, E. (2008). Buenas prácticas de recursos humanos. España –
ESIC

Silvia Pérez (2013, agosto 22). Comunicación interna es indispensable en empresas.

La Republica. Recuperado de
<https://goo.gl/izffCP>

Silvia Pérez (2013) Comunicación interna es indispensable en empresas.

La Republica. Recuperado de
<https://goo.gl/izffCP>

Tourtet, L (2003). Lenguaje y pensamiento preescolar. Publidisa- España

Villugas, J (2007) Identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la Municipalidad distrital de Santa Anita”. (Tesis de Licenciatura).
Recuperado de:
<https://goo.gl/zJsw2B>

Zeledón, M (2001). Estudios sociales en la educación infantil. (1ra.Ed). costa rica.
Recuperado
<http://cort.as/y7f->

ANEXOS

ENCUESTA DE VALORACIÓN

Edad:
Sexo:

En cada una de las preguntas siguientes, rodee con un círculo el número que mejor se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión. La escala que aparece encima de los números refleja las diferentes opiniones. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente gracias por su colaboración

Pregunta	Escala de importancia				
	- nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	+ siempre
1-¿La manera en que tu jefe emite un comunicado, es de su agrado?	1	2	3	4	5
2-¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?	1	2	3	4	5
3-¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?	1	2	3	4	5
4-¿Crees tu que tu jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?	1	2	3	4	5
5-¿Conoces los beneficios que me brinda la municipalidad?	1	2	3	4	5
6-¿Conoces los objetivos de la municipalidad?	1	2	3	4	5
7-¿tu jefe te Brinda atencion cuando te comunicas con el?	1	2	3	4	5
8-¿te sientes con total confianza para pedir ayuda a tu jefe ante un problema laboral?	1	2	3	4	5
9-¿Tienes confianza para hablar con tus jefes de problemas personales?	1	2	3	4	5
10-¿Crees que los comentarios o sugerencias que les haces a tus superiores son tomados en cuenta?	1	2	3	4	5
11-¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	1	2	3	4	5
12-¿Crees que la comunicacion entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	1	2	3	4	5
13-¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?	1	2	3	4	5
14-¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?	1	2	3	4	5
15-¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tu, obstaculiza una buena comunicación?	1	2	3	4	5
16-¿Tienes dificultades cuando quieres comunicarte con el alcalde o un superior? (espacio, alcance y tiempo)	1	2	3	4	5
17-¿ tu jefe o alguno de tus compañeros tienen la voz débil, la pronunciación defectuosa o alguna discapacidad la cual impida una buena comunicación?	1	2	3	4	5
18-¿Tu jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo?	1	2	3	4	5
19-¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?	1	2	3	4	5
20-¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos?	1	2	3	4	5
21-¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?	1	2	3	4	5
22-¿Los mensajes o información que te da tu jefe son claros y entendibles?	1	2	3	4	5
23-¿La falta o sobrecarga de información, dificulta tu trabajo?	1	2	3	4	5
24-¿Tienes dificultades para comunicarte con alguna otra área?	1	2	3	4	5

25-¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?	1	2	3	4	5
26-¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?	1	2	3	4	5
27-¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?	1	2	3	4	5
28-¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe?	1	2	3	4	5
29-¿Cuando tienes alguna duda y se lo dices a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?	1	2	3	4	5
30-¿Cuando tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado (a) y solo escuchas?	1	2	3	4	5
31-¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la organización?	1	2	3	4	5
32-¿Tu jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral?	1	2	3	4	5
33-¿Escuchar lo que piensa tu jefe o un alto mando, sobre tu desempeño laboral es importante para ti?	1	2	3	4	5

Matriz de consistencia

Tema: “Evaluación de la comunicación interna en la municipalidad de Comas durante el mes de mayo del 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>Problema general:</u></p> <p>¿Cuáles son las características de la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad de Comas en mayo del 2017?</p> <p><u>Problemas específicos:</u></p> <p>¿Cuáles son las características de los flujos de la comunicación interna en la municipalidad de Comas en mayo del 2017?</p> <p>¿Cuáles son las características de las barreras de comunicación interna en la Municipalidad de Comas en mayo del 2017?</p> <p>¿Cuáles son las características de la retroalimentación de la comunicación interna en la Municipalidad de Comas en mayo del 2017?</p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <p>Describir las características de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de Comas en mayo del 2017.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>Describir las características de los flujos de la comunicación interna en la municipalidad de Comas en mayo del 2017</p> <p>Describir las características de las barreras de comunicación interna en la municipalidad de Comas en mayo del 2017.</p> <p>Describir las características la retroalimentación de la comunicación interna en la de la municipalidad Comas en mayo del 2017.</p>	comunicación interna	<p>Flujos de la comunicación</p> <p>Barreras de comunicación</p> <p>Retroalimentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Descendente - Ascendente - horizontal - físicas - fisiológicas - psicológicas - sociológicas - culturales - administrativas - lingüísticas - entendimiento del mensaje - comprobación del mensaje - necesidad social 	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: aplicada</p> <p>Tipo: Descriptivo</p>

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

V DE AIKEN

Preguntas	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Suma	V
ITEM 1	1	1	1	3	100%
ITEM 2	1	1	1	3	100%
ITEM 3	1	1	1	3	100%
ITEM 4	1	1	1	3	100%
ITEM 5	1	1	1	3	100%
ITEM 6	1	1	1	3	100%
ITEM 7	1	1	1	3	100%
ITEM 8	1	1	1	3	100%
ITEM 9	0	0	0	0	0%
ITEM 10	1	1	1	3	100%
ITEM 11	1	1	1	3	100%
					91%

Alfa de cronbach

Comunicación Interna											
items	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	total
1	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	41
2	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	37
3	3	5	3	4	4	4	5	3	5	3	39
4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	39
5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	39
6	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	40
7	4	2	1	3	3	2	2	3	3	4	27
8	2	4	3	5	2	3	1	3	3	2	28
9	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	42
10	3	2	4	2	2	3	2	4	3	2	27
PERSONAS											

varianza 0,64 1,09 1,01 0,89 0,81 0,65 1,56 0,49 0,76 1,01

8,91	sumatoria de la varianza de los items
------	---------------------------------------

varianza de la suma de los items	33
----------------------------------	----

alfa de cronbach

0,81



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Becerra Quintana / Jorge Luis

Título y/o Grado:

Ph. D.....() Doctor.....() Magister....(X) Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora:UCV..... BNU/USIL

Fecha: 05/05/2017

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	/		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	/		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL		10		

SUGERENCIAS: chequear y corregir la redacción de las preguntas

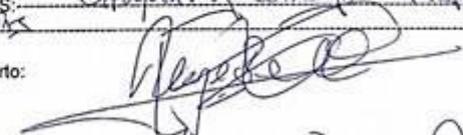
Firma del experto: 
Jorge Luis Becerra Quintana
 Nombres y apellidos



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Marcelo Rivera Torres

Título y/o Grado:

Ph. D.....() Doctor.....() Magister....() Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora:UCV.....

Fecha: 5/5/17

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los Items indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL		10	1	

SUGERENCIAS:.....

Firma del experto:

Marcelo Rivera Torres
-Nombres y apellidos



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: ORIHUELA ARREDONDO, SERGIO R.

Título y/o Grado:

Ph. D.....() Doctor.....() Magister....(x) Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora:UCV.....

Fecha: 11/05/2017

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	✓		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS:.....

Firma del experto:

SERGIO ORIHUELA ARREDONDO
Nombres y apellidos



https://turnitin.com/s_class_portfolio.asp?r=81.8867078579718&svr=3

15



Portafolio de la clase

Peer Review

Mis notas

Discusión

Calendario

ESTÁS VIENDO: INICIO > DESARROLLO PROYECTO 2017 I

Página de Inicio de la clase

Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón de "Ver".

Bandeja de entrada del ejercicio: DESARROLLO PROYECTO 2017 I

	Información	Fechas	Similitud	
entrega de ejercicio		Comienzo 19-jun-2017 5:01PM Fecha de entrega 14-jul-2017 11:59PM Publicar 15-jul-2017 12:00AM	26%	Entregar de nuevo Ver

