



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN  
CORPORATIVA**

**Influencia de la comunicación interna en la gestión del personal  
de una municipalidad del norte de Perú, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

**AUTOR:**

Trujillo Rivera, Misael Jonathan ([orcid.org/0000-0001-5799-8148](https://orcid.org/0000-0001-5799-8148))

**ASESORES:**

Dr. Aliaga Loyola, Luis Javier ([orcid.org/0000-0002-7034-0786](https://orcid.org/0000-0002-7034-0786))

Dra. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim ([orcid.org/0000-0003-2812-4817](https://orcid.org/0000-0003-2812-4817))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

TRUJILLO - PERÚ  
2023

## **Dedicatoria**

A Dios y mis padres, quienes siempre guían cada paso que doy en mi sendero llamado vida. Han sido y son mi motivación para esforzarme cada día más, siendo un ejemplo por seguir.

A mi hermano, y a mi compañera de vida, ambas personas son maravillosas y extraordinarias, confío mucho en ellos, se convirtieron en mi inspiración para continuar y culminar este trabajo.

## **Agradecimiento**

Siempre procuro tener presente a Dios ya que es mi creador, y sin él no habría podido lograr los objetivos trazados en mi vida como la culminación de esta tesis.

Mi profundo agradecimiento a mis padres por darme la vida, valores, consejos, y apoyo incondicional, no existen suficientes palabras para poder describir mi eterna gratitud.

A mi asesor Dr. Luis Aliaga Loyola, por ser mi guía metodológico en el desarrollo de este trabajo de investigación, compartiendo no solo su experiencia académica, sino también, demostrando ser una persona muy capacitada y lleno de valores, brindándome seguridad para avanzar cada peldaño en lo que comprendió esta tesis.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, quienes formaron parte de mi formación académica en el desarrollo de los diversos cursos que comprendió la Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, inculcándome toda su experiencia laboral a fin de fortalecer mis conocimientos. De igual forma, a la casa de estudios en mención por seguir promoviendo la educación en el Perú.

A mis compañeros de la Maestría, por compartir sus experiencias profesionales, y formando un grupo que procuraba buscar siempre el beneficio colectivo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023", cuyo autor es TRUJILLO RIVERA MISAEL JONATHAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 01 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER <b>DNI:</b> 07927638 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7034-0786	Firmado electrónicamente por: LALIAGA20 el 05-09- 2023 12:09:47

Código documento Trilce: TRI - 0650543





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TRUJILLO RIVERA MISAEL JONATHAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MISAEL JONATHAN TRUJILLO RIVERA <b>DNI:</b> 45533257 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5799-8148	Firmado electrónicamente por: JTRUJILLOR1 el 01-09- 2023 08:54:13

Código documento Trilce: TRI - 0650547



## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Declaratoria de autenticidad del asesor</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de originalidad del autor</b>	<b>v</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	<b>14</b>
<b>3.1.1. Enfoque</b>	<b>14</b>
<b>3.1.2. Diseño o método de investigación</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Escenario de estudio</b>	<b>16</b>
<b>3.4. Participantes</b>	<b>17</b>
<b>3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>18</b>
<b>3.6. Procedimientos</b>	<b>19</b>
<b>3.7. Rigor científico</b>	<b>19</b>
<b>3.8. Método de análisis de la información</b>	<b>19</b>
<b>3.9. Aspectos éticos</b>	<b>20</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>21</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>30</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Matriz de operacionalización	43
<b>Tabla 2:</b> Instrumentos de recolección de datos	44
<b>Tabla 3:</b> Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado	47
<b>Tabla 4:</b> Matriz de evaluación por juicio de expertos	49
<b>Tabla 5:</b> Resultado de similitud del programa Turnitin	66
<b>Tabla 4:</b> Matriz de categorización	67
<b>Tabla 5:</b> Matriz de consistencia	69
<b>Tabla 8:</b> Aplicación de técnicas	70

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación plantea conocer la influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023, siendo el tipo de estudio básica, y el diseño de investigación fenomenológico.

En el presente trabajo se aplicaron las técnicas de entrevista semiestructura y grupo de enfoque, siendo los participantes; funcionarios, personal administrativo y de servicio de la corporación municipal en mención. El desarrollo de los instrumentos estuvo orientado a abordar los siguientes temas que corresponden a las variables; comunicación interna y gestión de personal.

A través de los resultados se pudo determinar que, las acciones de comunicación interna fortalecen el desempeño laboral, e impulsa el relacionamiento entre los integrantes de la organización. Es oportuno e importante que se promueva un canal de intercambio de información, que permita generar fluidez en la transmisión de mensajes entre los trabajadores, con la finalidad de atender requerimientos urgentes en el menor tiempo, el desarrollo de estas acciones permitirá afianzar el cumplimiento de objetivos institucionales.

**Palabras clave:** Comunicación interna, gestión de personal, canales de comunicación interna, desempeño laboral, acciones de motivación.

## ABSTRACT

The present research work proposes to know the influence of internal communication in the management of the personnel of a municipality in the north of Peru, 2023, being the type of basic study, and the phenomenological research design.

In the present work, the techniques of semi-structured interview and focus group were applied, being the participants; officials, administrative and service personnel of the municipal corporation in question. The development of the instruments was oriented to address the following topics that correspond to the variables; internal communication and personnel management.

Through the results it was possible to determine that internal communication actions strengthen work performance, and promote the relationship between the members of the organization. It is opportune and important to promote a channel for the exchange of information, which allows generating fluidity in the transmission of messages between workers, in order to meet urgent requirements in the shortest time, the development of these actions will allow to strengthen the fulfillment of institutional objectives.

**Keywords:** Internal communication, personnel management, internal communication channels, job performance, motivational action

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es esencial para el desarrollo del ser humano, asimismo, se expresa compartiendo un código en común, generando entendimiento o propósitos recíprocos.

La comunicación en una organización es fundamental, en tanto expresa entendimiento y propicias decisiones manifestadas en formas sistemáticas, planificadas, estableciendo propósitos a lograr mediante estrategias, a fin de dar cumplimiento a la misión y visión institucional.

Es afirmativa la razón que reconoce la institución u organización como un escenario discursivo en su ámbito interior y en la exterioridad social, con la que se corresponde en atención a los propósitos y fines institucionales.

La incongruencia en este relacionamiento podría debilitar el cumplimiento de sus metas y objetivos. Por ende, en la actualidad, las organizaciones entienden la significación de la comunicación como eje vital, fundamental en su condición de ser u ontología orgánica.

El cumplimiento de actividades conlleva a fortalecer lazos entre los actores institucionales, asegurando la realización de sus funciones, optimizando el trabajo colectivo, entre otros aspectos sustantivos como los referidos al discurso administrativo o de gestión de personal.

La comunicación interna contempla el conjunto de funciones y actividades, relacionadas y desarrolladas en la organización, fortalece el trabajo en equipo, generando compromisos de sus integrantes institucionales.

En el artículo de investigación, Trelles (2001, como se citó en Oyarvide, Reyes y Montaña, 2017), conceptualiza a la comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas, asimismo, refiere que, implica ejecutar tareas, donde se realizan cambios orientados a conductas interpersonales, de igual forma, se edifican valores de la cultura organizacional.

Brandolini, Gonzáles y Hopkins (2008), dieron a conocer a la comunicación interna como una herramienta indispensable de gestión que, contribuye a canalizar los mensajes, generando un fin mutuo, asimismo, propiciando un entorno; fructífero, armonioso e interactivo entre los integrantes de una organización (p. 25).

El autor peruano Charry (2017), a través de su trabajo de investigación; Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional, plantea que, las organizaciones estatales en Lima y el Perú, no enfatizan en la importancia de la comunicación y el aspecto de medición anual referente al clima laboral. Siendo parte del interés de estudio, contar con antecedentes académicos que permitan brindar soporte a futuras toma de decisiones en beneficio del público interno, público usuario y la organización.

La vicepresidenta de la Asociación Peruana de Comunicación Interna, Rivera (2015, como se citó en la revista stakeholders, 2015), señala que, todo lo que realiza o no realiza una organización, generará un impacto en el público externo e interno. La empresa tiene que actuar con responsabilidad en el sentido de comunicar de manera clara y oportuna, cuidando en todo momento su activo más importante que es su público interno (p. 28).

Es responsabilidad de la organización generar canales de comunicación de doble vía, que permitan no solo difundir mensajes, sino también, se genere retroalimentación, es decir, también recibir mensajes y/u opiniones por parte de los colaboradores sin temor a represalias.

El silencio o inacción en la comunicación interna, genera un ambiente de clima laboral negativo, incertidumbre, entre otros factores que debilitan la organización, sin embargo, desarrollar una óptima comunicación interna significa; realizar acciones motivacionales, darle valor al negocio, ya que un colaborador comprometido es un potencial embajador de la organización.

Existe la preocupación y responsabilidad de generar acciones que permitan cerrar brechas en materia de comunicación interna en las organizaciones en el Perú, ante este escenario, es propicia la ejecución de este trabajo de

investigación, el cual se denomina; influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023.

Por consiguiente, es importante contextualizar como parte de la preocupación investigativa, lo que significó el proceso de pandemia generada por el covid-19 a nivel comunicacional en una corporación municipal del norte del Perú, siendo marcada la afectación en el distrito de Chancay severamente, lo cual propició, orientar su comunicación a la virtualidad, tanto interna como externa, de ese relacionamiento se puede considerar que fue óptimo a pesar de las limitaciones tecnológicas, logísticas, entre otros factores.

De manera enfática, fue notable los relacionamientos mediante el App Zoom, Google Meet, WhatsApp, redes sociales, entre otros. En esas circunstancias, su empleo fue eficiente y sostenido, el intercambio de información de manera remota respondió a la necesidad de cumplir las programaciones y actividades proyectadas.

Este escenario de comportamiento comunicativo de la corporación municipal por sus características, particularmente en el discurso interno explica y fundamenta la necesidad de abordarlo como problema para su comprensión sistemática mediante una investigación rigurosa como es la que se propone realizar en la presente tesis.

Esta investigación permitirá conocer el trabajo que se desarrolla y se debería desarrollar con los integrantes de una municipalidad en relación con la comunicación interna, entre otros ítems, lo cual permitirá facilitar y socializar la información en el interior de una organización, de igual forma, conocer si se aplica la comunicación formal o informal, o en su defecto ambas.

En consecuencia, interrogamos al comportamiento de la comunicación interna de la siguiente manera; ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023?

Prosiguiendo en los lineamientos de investigación, concebimos el objetivo general de este proceso; Conocer la influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023.

De la interrogante y objetivo general planteado líneas arriba, trazamos la siguiente hipótesis general; La influencia de la comunicación interna en el personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023, sería determinante.

No solo es importante sino también fundamental que una organización desarrolle acciones que fortalezcan el bienestar de su público interno. Muñiz (2017), la comunicación interna está dirigida al público interno, es decir, al colaborador, nace como respuesta en base a las nuevas necesidades de una organización, con la finalidad de motivar a su grupo humano y retener a los mejores.

Charry (2018), a través de su artículo de investigación; La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, da a conocer que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y clima organizacional, asimismo, sostiene que se debe ahondar en la igualdad, motivación, comunicación e interacción entre los integrantes de la organización.

Ante este escenario, la presente investigación plantea los siguientes objetivos específicos; a) Conocer el impacto que tiene la comunicación interna en los trabajadores de la organización. B) Determinar la comunicación formal e informal que se desarrolla en el público interno de una municipalidad del norte del Perú. C) Dar a conocer la influencia de la comunicación interna, en el desempeño de los niveles Administrativos y de servicios (flujos de comunicación interna).

Siendo las hipótesis específicas; a) Es imprescindible y pertinente conocer el impacto que tiene la comunicación interna respecto a los trabajadores de la organización, a fin de optimizar el desarrollo de sus labores. B) Conocer la comunicación formal e informal que se desarrolla en el público interno de una municipalidad del norte del Perú, permitirá orientar y contribuir en el logro de objetivos de la organización. C) Conocer el desempeño del personal de nivel administrativo y de servicios de la organización, conllevará a fortalecer las

acciones comunicacionales en el marco de contribuir en la mejora del desempeño laboral.

La precisión de las hipótesis en el presente trabajo corresponde a la conjetura de conocer, cualificar, dilucidar y entender los objetivos de estudio, lo cual no está inmerso en un planteamiento de medición.

Es pertinente y necesario dar a conocer las fortalezas que implica desarrollar una buena comunicación interna en la organización en mención, con el objetivo de forjar un mejor servicio a nivel externo, esto conlleva a afianzar una buena comunicación entre el público interno, asimismo, fortalecer sus capacidades y habilidades de entorno laboral y personal.

## II. MARCO TEÓRICO

Bajo la perspectiva de fortalecer y alimentar la investigación del presente trabajo, se dará a conocer los antecedentes de investigación a nivel nacional e internacional, sustentados en apreciaciones teóricas y abordamientos sistemáticos.

León y Mejía (2010), realizaron una investigación denominada; “Propuesta de comunicación interna para la I. Municipalidad de Cuenca”, siendo su finalidad, mejorar la comunicación interna de la Municipalidad de Cuenca (Ecuador), ya que consideran ser el mecanismo para el intercambio de propuestas, ideas, entre otros, los cuales permitirán fortalecer y optimizar el desempeño de labores de los trabajadores.

La comunicación social está inmersa en su propia comunicación interna. Esto permite conocer su caracterización, diferencia, identidad y una imagen única.

La comunicación organizacional tiene el objetivo de integrar a los miembros de una organización, determinando si el ejercicio de sus actividades se correlaciona a los planes de la entidad.

En referencia a este trabajo de investigación, el cual tiene por eje central a la organización, en el sentido de entablar vínculos comunicativos con los integrantes de la Institución, asimismo, conlleva a mencionar que, la comunicación interna, es una herramienta indispensable para mantener informados a los trabajadores, respecto al ejercicio de sus funciones, bajo dicha perspectiva, puede definirse que, la Municipalidad Distrital de Chancay, requiere optar por promover o generar nuevas herramientas comunicativas internas, las cuales permitan optimizar las actividades de los trabajadores, en el marco del cumplimiento de sus funciones y objetivos de la corporación municipal.

Parte de las propuestas que dan a conocer los autores de este trabajo de investigación, refieren a la creación del área de comunicación interna dentro de la unidad de Comunicación de la organización, de igual forma, proponen

implementar canales de comunicación interna como; carteleras, videoconferencias, revistas o periódicos digitales. Asimismo, resaltan fomentar la comunicación interactiva, con la finalidad de generar intercambio de ideas, propuestas, entre otros, a fin de integrar a los colaboradores de la organización.

Por su parte, Guerrero (2019) a través de su tesis doctoral denominado; “La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión de las personas en la nueva organización”, investiga la influencia de la comunicación interna como una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en una nueva organización.

Parte de su investigación, aborda el análisis de los componentes que han promovido a la visualización de un nuevo paradigma laboral y comunicativo, relacionado a la consolidación de la comunicación interna como herramienta estratégica para la gestión del personal en las organizaciones en este siglo.

Concluyendo su investigación, la autora menciona que, se ha originado una nueva cultura laboral (sociedad de la conversación) y un nuevo modelo de organización relacionado a la comunicación interna como herramienta estratégica, asociado al uso de la tecnología. La comunicación interna construye una base y transmite la cultura organizacional, siendo el cimiento y fundamento de la comunicación externa.

Además, Villamil (2017), mediante su trabajo de investigación desarrollado en Bogotá, Colombia; “La comunicación interna como herramienta estratégica en la empresa: un análisis desde la gestión organizacional”, precisa que, para tener un excelente funcionamiento dentro de una organización, es necesario desarrollar una óptima comunicación interna, sin comunicación, es difícil que la organización cumpla sus objetivos.

La autora destaca que, la comunicación interna refuerza el mejoramiento del clima laboral y desempeño de los colaboradores, asimismo, genera la satisfacción y motivación.

Concluye indicando que, la comunicación interna es una herramienta de gran valor que promueve y fortalece las acciones del público interno de una organización a fin de cumplir los objetivos. De igual forma, genera lazos de confraternidad entre compañeros de áreas y superiores (a nivel de jerarquía o cargo), fortaleciendo un adecuado clima organizacional y ambiente laboral productivo.

Bustamante (2018), mediante su trabajo de investigación “La comunicación interna y la promoción de la salud”, estudio de caso en Madrid salud, busca identificar medios de comunicación interna con aceptación del trabajador en la Universidad Nacional del Santa, siendo su variable principal; medios de comunicación interna, y dimensiona considerando; información, normativa, motivación y pertenencia, con una muestra de 225 encuestados.

Permite conocer que la mayoría de los colaboradores saben y aceptan que hay medios de comunicación interna; sin embargo, perciben que no todos cumplen sus objetivos.

En resultados, el personal de la organización relaciona el uso de medios de comunicación de la siguiente manera. En la dimensión informativa, vinculan el uso de la línea telefónica, reuniones de trabajo y uso de memorándum. De igual forma, en la dimensión normativa, la utilización del manual de funciones. Respecto a la dimensión motivacional, el memorándum y las reuniones de trabajo. Asimismo, las capacitaciones, memorándum y reuniones de trabajo en la dimensión de pertenencia.

La tesista peruana, Castro (2022) propone en su investigación, la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad corporativa del personal de una entidad operadora de Justicia en la Libertad – Perú.

El desarrollo de esta investigación está relacionado a objetivos específicos, orientados en garantizar que los trabajadores utilicen de manera correcta el manual de identidad y estén informados por medios de canales formales digitales

internos, asimismo, impulsar la identidad conceptual, creando un sentido de pertenencia por parte de los integrantes la organización.

La autora concluye mencionando la necesidad de elaborar un plan de comunicación para el público interno, a fin de promover la identidad corporativa del personal, teniendo como ejes; comunicación eficaz y estrategias precisas.

Por su parte, Aquino (2022), investigó el tipo de correlación que existe entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la Municipalidad provincial de Casma, siendo su enfoque cuantitativo, con una muestra de 138 trabajadores entre contratados y nombrados de la Organización.

Este trabajo estuvo orientado a mejorar la comunicación interna con el objetivo de obtener buenas relaciones entre los colaboradores. Los resultados del proceso del trabajo de investigación, dio a conocer que, existe correlación directa entre imagen corporativa y las variables; comunicación interna, comunicación eficiente, canales de comunicación y flujos de comunicación.

Saldarriaga (2020), en el desarrollo de su tesis, plantea como objetivo; “Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019”, siendo su investigación de enfoque cuantitativo, utilizando la encuesta, a través de las variables; comunicación interna y satisfacción laboral.

En el proceso de ejecución de su investigación, el autor presenta a la comunicación interna, como la base de promoción y ejecución de acciones estratégicas para el buen desarrollo integro por parte de los trabajadores en una organización, destacando la motivación como un procedimiento fundamental para optimizar el buen desempeño y satisfacción laboral.

La encomendación de tareas en una empresa debe estar orientando al constante estímulo para generar satisfacción laboral en los trabajadores.

El autor argumenta que, a través de la ejecución de entrevistas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Macate, en muchas ocasiones no existe una buena comunicación entre los trabajadores y el gerente municipal, siendo la máxima autoridad administrativa, asimismo, este escenario también se replica con relación al alcalde de dicho gobierno local, siendo grave la percepción de los trabajadores en el sentido que solo esperan cumplir sus actividades asignadas y que llegue la hora de salida para retirarse de la organización, asimismo, indican que no se utiliza los canales de comunicación adecuados.

El tesista concluye su investigación indicando que, existe una relación positiva y/o significativa entre comunicación interna y satisfacción laboral, asimismo, acota que el 90% de los trabajadores manifiesta que la comunicación interna en la organización es regular, a su vez, el 10% menciona que es mala. Respecto a la variable satisfacción laboral; el 92.5 % manifiesta que es regular, y el 7.5% considera alto.

El investigador recomienda a la organización, mejorar la comunicación interna, ya que guarda estrecha relación con el desempeño laboral, tomando en cuenta que el alcalde y funcionarios deberían optar por tener una mejor comunicación con los trabajadores. Asimismo, implementar canales de comunicación interno para fortalecer el intercambio de información entre los representantes de la organización y los colaboradores, de igual forma, desarrollar acciones que motiven o estimulen el desempeño laboral.

Siccha, Calvanapón y Ramírez (2016), como propuesta de trabajo de investigación, dan a conocer la percepción de los trabajadores con relación a la comunicación organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, La Libertad. En consecuencia, tuvieron como resultado que, la percepción de los integrantes de la Organización, en referencia a la comunicación organizacional interna, es de regular, asimismo, las acciones de motivación dirigido a los trabajadores son malo (negativo).

La percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera, indican que, las relaciones comunicativas entre los jefes y el personal

es frágil, asimismo, el nivel de percepción en referencia a acciones de motivación por parte de la Organización es mala.

Las conclusiones planteadas en la tesis en mención hacen hincapié a la percepción de motivación por parte de los trabajadores con relación a la organización, ya que manifiestan que es mala, esto se traduce solo al cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores, alejándose de la superación del día a día a fin de brindar un mejor servicio al público externo y tener una mejor relación entre compañeros de trabajo.

De igual forma, se vincula con el trabajo que he planteado en referencia a una municipalidad del norte de Perú, ya que, los trabajadores de la mencionada entidad no perciben acciones de motivación como talleres, charlas, entre otros, lo cual repercute en el ejercicio de sus actividades, orientados al cumplimiento de objetivos, metas, entre otros, por parte de la organización.

Es importante y necesario sostener el presente trabajo de investigación, a través de teorías que permitan fortalecer el conocimiento y explicar el fenómeno que conlleven a ser conciso, sistemático, predictivo y aplicable. En este proceso, se ha determinado aplicar lo siguiente; teoría organizacional y teoría humanista.

Miranda (2008), a través de la unidad de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizó un trabajo de investigación sobre la teoría organizacional, donde da a conocer que este proceso está definido por una secuencia de actividades determinadas por los altos mandos donde participan los integrantes de una organización.

Para lograr los objetivos organizacionales, se debe generar y mantener un óptimo ambiente laboral para el buen desempeño de funciones de los trabajadores, tomando en cuenta la filosofía organizacional como; misión, visión, valores y objetivos estratégicos.

La comunicación vinculada a la organización es clave para el cumplimiento de metas y objetivos en una organización, donde se busca generar confianza entre los colaboradores, inculcándoles la misión y visión.

Ladino (2017), a fin de conocer el desempeño e influencia de los trabajadores en una organización, aborda la teoría humanista, el cual comprende que, debe mejorarse la comunicación entre la administración y los obreros recíprocamente, lo cual generará mayor eficiencia y confort en los trabajadores, a partir de una comunicación que genere confianza y participación. En este proceso, se debe conocer la eficiencia y efectividad del desempeño del trabajador, está condicionado a su estado de ánimo y niveles de satisfacción, este panorama conlleva a generar mejoras con relación a la comunicación interna, enfocado en las relaciones interpersonales entre este grupo de stakeholders, dando pase a una comunicación participativa entre los diferentes niveles, (p. 77 y 78).

De acuerdo con Peña (2011, como se citó a Oyarvide, Reyes y Montaña, 2017, p. 298), la comunicación organizacional tiene la capacidad de juntar y coordinar con todas las áreas y niveles en una organización, proporcionando facilidades de interrelación entre sus trabajadores. Facilita el flujo de mensajes entre los integrantes de la Organización (p. 298).

El presente trabajo, está orientado a conocer la influencia de la comunicación interna en la gestión del de una municipalidad del norte de Perú, 2023, ante este escenario, es importante saber que acciones se realizan y cuales deben fortalecerse en el interior de la corporación edil, a fin de no solo fomentar un óptimo clima laboral, sino también comprender y entender la relación que existiría entre; comunicación interna y gestión de personal.

A través de la ejecución de este estudio, se pretende conocer la importancia e influencia de la comunicación interna en una municipalidad, y cuál sería el impacto en el público interno. Asimismo, conocer los canales de comunicación interna utilizado para el intercambio de información entre; funcionarios, personal administrativo y de servicio.

Huse y Bowditch, (1992), dan a conocer que la transmisión de información se concentra en tres variables; naturaleza de la información, estructura de grupo y ambiente laboral, (Gascó Rabassa, p. 472).

La gestión de la comunicación interna debe ser entendida por los altos mandos de una organización desde una perspectiva estratégica, siendo un proceso de emisión y recepción de mensajes, donde se obtienen dos elementos sustanciales; respuestas emocionales e información objetiva.

La falta de acciones motivacionales dirigidos a los trabajadores de una organización, repercuten en su desempeño y productividad, siendo difícil el cumplimiento de objetivos institucionales y debilitante las actividades internas que se proyectan a ejecutar.

Esta investigación contribuirá con la mejora de ejecución de actividades de comunicación interna, no solo en la corporación municipal en mención, sino también será de referencia para otras municipalidades, siendo de gran utilidad e impacto para sus públicos internos, asistiendo así, el cumplimiento de objetivos institucionales trazados. Asimismo, generando nuevos conocimientos y contribuyendo con la brecha respecto a las acciones de comunicación interna en las organizacionales municipales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación es de tipo básica, ya que, a través de este material de investigación, se busca extender la información y la comprensión del objeto de estudio (CONCYTEC, 2018).

Asimismo, se busca generar nuevos hallazgos, donde se realice la recolección de datos en un entorno natural, permitiendo interpretar los fenómenos de las manifestaciones y comprensión de los comportamientos de las personas.

Según Risco (2020) el tipo de investigación básica tiene por finalidad adquirir y/o aumentar nuevos conocimientos de una realidad concreta.

El diseño que se utilizará en la presente investigación será; fenomenológicos.

##### **3.1.1. Enfoque**

El enfoque que se aplicará para este trabajo de investigación es Cualitativo, ya que se fundamentará en la perspectiva, es decir, en la interpretación de los participantes de la investigación, generando así, la construcción de nuevos conocimientos.

Este enfoque propone afinar las preguntas de investigación, asimismo, durante este proceso pueden surgir nuevas interrogantes, de igual forma, está asociada a la generación de hipótesis de manera anticipada, y se apoyará en la recolección y análisis de datos (Hernández, 2014, p.7).

##### **3.1.2. Diseño o método de investigación**

Para el presente trabajo de investigación, se abordará el diseño o método de investigación Fenomenológico.

Este diseño comprende las experiencias individuales, grupales o colectivas de los participantes del proceso de investigación, se busca entender y describir los fenómenos desde la perspectiva de cada individuo, y/o grupo, se analiza y comprende su discurso y significado, bajo el contexto de tiempo, espacio y corporalidad.

La subjetividad del observador es importante, convirtiéndolo en un portador de información en el marco de un pensamiento consciente, a partir del relacionamiento de los sujetos (interacción), comprendiendo su significado de cada comportamiento de los individuos, siendo fuentes de información para el espectador, cuyo propósito está enmarcado en; explorar, describir y comprender las experiencias de los individuos, relacionando a elementos comunes.

Haciendo hincapié en el estudio de hechos sociales, Martínez (1994, como se citó en Fuster, 2019), menciona que, el enfoque fenomenológico busca comprender la realidad como una dinámica de actores y factores que concibe una organización, ahondando en una metodología cualitativa.

Para Mertens (2005, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2010), la fenomenología se fundamenta en la búsqueda del conocimiento, a través del entendimiento del fenómeno desde el punto de vista de cada participante y perspectiva colectiva, analizando su contenido sobre temas específicos por parte del observador, a fin de recabar su posible significado.

Este trabajo de investigación buscará comprender la influencia de la comunicación en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, donde se analizará las experiencias de los colaboradores (participantes), esta acción se desarrollará de manera individual y grupal, donde se recabará datos a través de relatos, historias, anécdotas, opiniones, entre otros, comprendiendo la causa y efecto desde la interacción de los participantes como; funcionario, personal administrativo y de servicio, a través de la aplicación de técnicas que se mencionarán posteriormente.

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

## **Categorías:**

### **Categoría independiente**

- Comunicación interna: Según Muñiz (2017), La comunicación interna está dirigido a los integrantes de una Organización, esto refiere, a dar respuestas a las nuevas necesidades que pueda presentarse, asimismo, tiene por objetivo motivar al equipo humano y retener a los mejores.

### **Categoría dependiente**

- Gestión de personal: La gestión del personal esta evocado a promover la política, prácticas y sistemas implementados en una organización, conociendo el comportamiento y desempeño del público interno, generando acciones de motivación, relacionamiento, entre otros, que conlleven al cumplimiento de objetivos en común.

## Subcategorías:

### Comunicación interna

- Comunicación formal
- Flujo de comunicación

### Gestión de personal

- Comunicación informal
- Incidencia de la comunicación informal

## **3.3. Escenario de estudio**

El escenario de estudio del proceso de investigación será en la Municipalidad Distrital de Chancay, organización que cumple funciones en base a competencias en el marco de la ley orgánica de municipalidades, ley N° 27972.

Esta organización está conformada por 416 trabajadores, entre; funcionarios, personal administrativo y de servicio, bajo las modalidades de contrato y/o prestación de servicio; CAS (contratación administrativa de servicios), D.L. N°

728, D.L. N° 276 y terceros (locadores de servicios), asimismo, desarrollan funciones en base a la distribución del organigrama vigente (2015), y el ROF (Reglamento de organización y funciones 2022).

Esta entidad está ubicada en; calle Diego López de Zúñiga N° 142, distrito de Chancay, provincia de Huaral, región Lima. (norte chico de la ciudad de Lima, capital del Perú).

Su infraestructura es de material noble, presenta diversos ambientes como; oficinas, patio, auditorio, comedor, baños, sala de regidores, almacén, mesa de partes, entre otros.

Las edades de los colaboradores oscilan entre los 19 a 60 años de edad. Por su nivel académico dentro de la composición a observar e indagar, los funcionarios son; profesionales universitarios, asimismo, el personal administrativo; técnicos y universitarios, de igual forma, el personal de servicio comprende nivel académico de etapa escolar y técnicos.

### **3.4. Participantes**

Las personas que participarán en este proceso de investigación son; funcionarios, personal administrativo y de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, quienes oscilan entre 23 y 60 años de edad, asimismo, residen en el distrito de Chancay. Son personas que comprenden el nivel académico; universitario, técnico y escolar respectivamente.

Por su condición de vínculo laboral con la organización (Municipalidad Distrital de Chancay), los participantes presentan las siguientes modalidades de contrato y/o prestación de servicio; CAS (contratación administrativa de servicios), D.L. N° 728, D.L. N° 276 y terceros (locadores de servicios).

La selección de participantes y aplicación de las técnicas mencionadas correspondió de la siguiente manera;

- Entrevista semiestructura: La presente investigación involucró a cinco participantes respecto a; funcionario, personal administrativo y de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, siendo su aplicación en el centro de labores y domicilio de las personas.
- Grupo de enfoque: la aplicación de esta técnica comprendió a la participación de 5 personas correspondiente a personal administrativo de la corporación municipal, siendo desarrollada de manera presencial.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas que se aplicarán en esta investigación serán; entrevista semiestructurada y grupos de enfoque. La finalidad es conocer la interacción social, acopiar data confiable y representativa, que permita información útil a los fines de la investigación.

La entrevista busca recabar información y se aplicará en su condición de entrevista semiestructura, tendrá una guía para esta técnica, podrían realizarse interrogantes complementarias a fin de profundizar el conocimiento en la modalidad de diálogo.

Existe consideración académica o científica muy rica respecto a grupos de enfoque, en su modalidad de diálogo grupal, desarrollándose con la utilización de guías temáticas a fin de direccionar y ordenar el dialogo en el grupo, el que puede estar compuesto por número conveniente y representativo, tanto por su vinculación temática como por su correspondencia con la totalidad de actores en el escenario, pudiéndose desarrollar el tema de averiguamiento a mayor profundidad.

Los instrumentos que se utilizarán comprenden; guía de entrevista y guía de tema, a fin de poder sostener una base de preguntas y optar por realizar preguntas adicionales según el desarrollo de la técnica de entrevista semi estructurada, de igual forma, contar con pautas y/o esquemas que permitan optimizar la recolección de datos respecto al grupo de enfoque.

### **3.6. Procedimientos**

Se desarrolló la recolección de datos a través de la entrevista semiestructurada y grupo de enfoque, los cuales fueron registrados a través de audio y video, estas técnicas se aplicaron a funcionario, personal administrativo y de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay.

Referente a la aplicación de los instrumentos, se realizaron de manera presencial, comprendidos entre las fechas; 27 de junio a 4 de julio de 2023.

### **3.7. Rigor científico**

Para la presente investigación, se recopiló antecedentes de tesis de carácter internacional y nacional, asimismo, se argumentó a través de bases teóricas, propiciando coherencia entre los elementos de investigación, generando valides lógicas que sean consistentes bajo el uso de técnicas e instrumentos que permitieron fortalecer la búsqueda de información en el ámbito social y analítico, forjando un nivel de confiabilidad, certeza y objetividad, asimismo, siendo su procedimiento coherente y lógico a través de la realización de la matriz de consistencia y operacionalización.

### **3.8. Método de análisis de la información**

Luego de aplicar las técnicas e instrumentos (validadas por 3 expertos – especialistas en el ámbito social) para recolectar datos, se procedió a la transcripción e interpretación de la información obtenida, teniendo como base la estructura y aplicabilidad.

Para esta parte del trabajo de investigación, se utilizó el siguiente software; Microsoft Word, a fin de procesar data creíble y confiable que permita detallar la información procesada.

### **3.9. Aspectos éticos**

La información adquirida de la Municipalidad Distrital de Chancay, no se alteró ni se vulneró, ya que se desarrolló en el marco de los principios éticos que comprende una investigación, obteniendo información verídica y objetiva, asimismo, bajo los principios de confidencialidad y respeto a la privacidad de los participantes, de igual forma, este trabajo tiene por finalidad contribuir con la mejora de la comunicación interna de la organización.

Las citas textuales fueron plasmadas bajo los parámetros que corresponde a la guía normas APA, asimismo, la recopilación de datos y todo lo que comprende esta tesis, se aplicó Turnitin, a fin de evidenciar el grado de similitud el cual autentificó que este trabajo es de autoría propia.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En la presente investigación se aplicó las técnicas; entrevista semiestructura y grupo de enfoque, a los integrantes de la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto a la primera técnica, se desarrolló en la organización y domicilio de los participantes, ambas técnicas se realizaron de manera presencial.

A continuación, se muestran los resultados de la entrevista semiestructurada, el cual fue aplicada a 5 participantes, entre funcionarios, personal administrativo y de servicio la Municipalidad Distrital de Chancay.

Del objetivo general; conocer la influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023. Los participantes manifiestan que, las acciones de comunicación interna que se desarrollan en la organización afectan la ejecución de labores que realizan los integrantes de la entidad, siendo su resultado determinante en la gestión de personal.

La comunicación entre los integrantes de la organización, siendo su nivel jerárquico de funcionarios, personal administrativo o de servicio, es fundamental, ya que promueve la proactividad y dinamismo entorno al desempeño laboral.

Algunos de los participantes, definen a la comunicación interna como una forma de llevar mensajes o información entre los colaboradores, siendo esta afirmación correcta y atinada en el fortalecimiento de la difusión de información por parte de la organización con relación a sus integrantes.

La comunicación interna en la organización genera un impacto inminente en la gestión del personal, en el sentido que, fomenta y promueve el bienestar del trabajador y la organización en su conjunto. Parte de los entrevistados dan a conocer que, el uso de canales óptimos de comunicación interna facilita el intercambio de información, ideas, opiniones, coordinaciones, entre otros factores, que fortalece el cumplimiento de objetivos trazados por la Municipalidad

distrital de Chancay. Asimismo, la comunicación interna permite generar integración y fortalece el trabajo colectivo.

Según manifiesta un funcionario de la organización, la comunicación entre los integrantes de la institución se ve limitado debido al ejercicio de funciones que sostienen durante el día, lo cual debe propiciarse un medio de comunicación interno, que permita generar mensajería instantánea, creando retroalimentación entre los colaboradores de manera fluida, ante este contexto, es importante que pueda promoverse una plataforma de intranet y promover una organización de gobierno electrónico a fin de transformar las relaciones internas en la institución.

De los participantes, se suele desconocer quien o quienes son los responsables de poder desarrollar la comunicación interna en la organización, sin embargo, hay dos opiniones que precisan que estas acciones deben ser lideradas por la oficina de Imagen Institucional en coordinación con Recursos Humanos, siendo una de sus funciones; difundir permanentemente las actividades y resultados de la gestión municipal.

De manera unánime, los participantes afirman que el desarrollo de comunicación interna permite ejecutar tareas de manera coordinada, mejorando así el espacio laboral.

frente a los resultados obtenidos, podemos deducir que, la hipótesis general planteada en este trabajo es acertado, siendo su denominación; La influencia de la comunicación interna en el personal de la Municipalidad distrital de Chancay, 2023 sería determinante.

Del primer objetivo específico; conocer el impacto que tiene la comunicación interna en los trabajadores de la organización, cada colaborador tiene una tarea importante que cumplir en la Municipalidad Distrital de Chancay, ya sea de carácter administrativo o de servicio, y para poder lograr los objetivos en común, la comunicación interna es clave.

En la Municipalidad distrital de Chancay, existe información importante como; objetivos institucionales, estrategias de y políticas de trabajo, misión, visión, entre otros. De los entrevistados, la mayoría suele desconocer este tipo de información, ya sea porque no se les a comunicado o la información no se canalizó de manera acertada en los diferentes niveles jerárquicos.

No socializar la información de manera oportuna y acertada, podría significar el no cumplimiento de objetivos de la entidad, para ello, es importante que los diferentes niveles jerárquicos que conforma la Municipalidad tengan pleno conocimiento de lo que se desea lograr y los trabajos que tengan que desarrollar para el cumplimiento objetivos.

Parte de los entrevistados sostienen que, a través de la comunicación interna, se permite canalizar metas a corto y mediano plazo en las oficinas, fortaleciendo el cumplimiento de objetivos de la organización.

De los entrevistados, los participantes de; funcionario, personal administrativo, dan a conocer que existen limitaciones para el intercambio de mensajes debido a la recargada agenda que sostienen los gerentes y subgerente de la organización, ante este escenario, en muchas ocasiones la emisión de mensajes de manera directa se torna difícil, por ello, es importante la implementación de una plataforma de intranet que permita brindar mensajería instantánea y genera una especie de engranaje entre todas las oficinas para poder atender requerimientos urgentes a la brevedad posible.

En la organización, parte de los entrevistados manifiestan que se realizan reuniones donde se generan espacios de diálogos, con la finalidad que los colaboradores den a conocer su opinión o ideas frente a cierta acción o actividad que desarrollará la Municipalidad Distrital de Chancay.

De manera unánime, los participantes dan a conocer que debería fortalecerse las acciones de motivación para los integrantes de la organización, siendo las charlas, talleres, reconocimientos, promoción del trabajo en equipo, entre otros, importante para consolidar el desarrollo de funciones de los trabajadores.

Del segundo objetivo específico; determinar la comunicación formal e informal que se desarrolla en el público interno de una municipalidad del norte del Perú. Los participantes dan a conocer los canales de comunicación interna que se utilizan en la organización, los cuales son; documentos (informes, memorándum, circulares, otros), whatsapp, periódico mural, boletines digitales, correo institucional, aplicativo zoom y celular.

De los mencionados canales de comunicación, los documentos como; informes, memorándum, circulares, entre otros, se utiliza para informar o realizar un trámite administrativo o de otra índole, siendo su formalidad la principal razón de uso. Sin embargo, los entrevistados en su mayoría, dan a conocer que, debido a la burocracia, la retroalimentación suele demorar debido a los plazos normativos, u otros factores, este canal de comunicación es utilizado por funcionarios y personal administrativo.

Otro canal de comunicación formal corresponde al correo institucional, los cuales son generados por la Municipalidad distrital de Chancay y utilizados frecuentemente por los funcionarios.

Los periódicos murales de la organización son utilizados por un responsable de área con la finalidad de brindar información o comunicados y/o mensajes a los integrantes de la organización. Asimismo, se da utilidad para dar cumplimiento con ciertos requisitos administrativos correspondiente a las labores de la entidad, y de igual forma, para dar cumplimiento a los trámites o requerimientos del público externo.

Respecto a los canales de comunicación informal, los funcionarios utilizan el aplicativo zoom para desarrollar reuniones, de manera conjunta, los participantes manifiestan el uso de whatsapp para comunicarse entre colaboradores, de igual forma, el participante de personal administrativo complementa el uso de celular como canal de comunicación interna.

Los boletines digitales es un medio de carácter informativo, donde se da a conocer las acciones que desarrolla la Municipalidad distrital de Chancay. Los participantes no manifestaron si a través de este medio se brindan mensajes dirigido a los colaboradores, como es canalizado esta información, y si es decepcionado por el trabajador.

Parte de los entrevistados indican que, la organización desarrolla reuniones como medio alternativo para transmitir información o mensajes que consideren oportuno a los colaboradores.

Es importante que la canalización de información por parte de la organización sea evaluada en el sentido de conocer que canales de comunicación serán los más adecuados para transmitir mensajes a los diferentes públicos internos, siendo la utilidad, forma, impacto, interés y fluidez, parte de las características de estos medios.

Frente a este escenario respecto a la utilización de canales de comunicación formal e informal, un funcionario sostiene una propuesta de creación de una plataforma de intranet como medio alternativo en la organización, a fin que los diversos niveles jerárquicos puedan sostener intercambios de ideas, opiniones, sugerencias, entre otros aspectos, que permita fortalecer el trabajo colectivo y desarrollo de funciones. Asimismo, a través de este canal, la organización podría brindar información que consideren de carácter urgente o teniendo la posibilidad de contar con una alternativa que permita la fluidez de mensajes.

Del tercer objetivo específico; dar a conocer la influencia de la comunicación interna en el desempeño de los niveles administrativos y de servicios (flujos de comunicación interna), los participantes a través de la entrevista semiestructurada indican que, el intercambio de información entre la organización y colaboradores, de igual forma, entre trabajadores de la misma área y diferentes niveles jerárquicos, fortalece el desempeño de funciones y labores mancomunadas.

Parte de los entrevistados manifiestan que las acciones de motivación fortalecen las capacidades y desempeño de labores de los trabajadores, siendo esta, una de las prioridades que debe desarrollar la organización, ya que contribuirá con el cumplimiento de objetivos trazados.

De los participantes administrativos, uno indica que se debe promoverse el trato cordial, empatía y trabajo en equipo, otro indica que, recién se están conociendo entre compañeros, lo cual manifiesta que, sería importante que se fomente acciones y espacios que generen confianza entre colaboradores el cual permitirá consolidar la participación y colectividad.

Es importante que la organización no solo genere reuniones para tomar en cuenta las ideas u opiniones de los colaboradores, es importante que se desarrollen otro tipo de actividades como; capacitaciones sobre manejo de relaciones humanas, charlas, talleres, reconocimiento, pausas actividad, reuniones de confraternidad, otros, según lo menciona uno de los participantes.

Este tipo de acciones va a contribuir en la mejora de las relaciones labores en la organización, permitiendo promover el trabajo en equipo, fortaleciendo las capacidades y conocimiento de los colaboradores, contribuyendo con el cumplimiento de objetivos institucionales.

En la presente investigación, también se aplicó la técnica de grupo de enfoque, el resultado en base al objetivo general; Conocer la influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023, es el siguiente;

Compartiendo opiniones similares, los integrantes de la aplicación del grupo de enfoque dieron a conocer que, la comunicación interna es muy importante, tanto en el sector privado como público, ya que si los integrantes de una organización conocen los objetivos de la organización, todos van a trabajar en sincronía para llegar al mismo rumbo, es importante que todos sepan que es lo que desea lograr.

También manifiestan que, a través de la comunicación interna puede mitigarse aquellas acciones que puedan obstaculizar el cumplimiento de objetivos en la organización. Asimismo, permite que todos los niveles jerárquicos puedan comunicar de manera oportuna las deficiencias o dificultades que carezca la gestión pública de manera interna a fin de poder lidiar y tomar acciones a la brevedad posible.

A través de una óptima comunicación entre los integrantes de la organización, consideran que brindarán un mejor servicio a la ciudadanía, ya que a través del intercambio de información entre los colaboradores, permite afrontar todo tipo de dificultad en la institución.

Del primer objetivo específico; conocer el impacto que tiene la comunicación interna en los trabajadores de la organización, los participantes del grupo de enfoque mencionaron; a través de la comunicación interna, se puede integrar a todas las áreas y colaboradores que conforma la organización.

El alcalde dispone la visión para la organización, y esta es trasladada a los funcionarios, y a su vez, la información es brindada a todos los colaboradores de la corporación municipal.

Es importante que todos tengan pleno conocimiento sobre los objetivos institucionales a lograr, a fin de trabajar de manera articulada permitiendo así, el intercambio de información, ideas, opiniones, fortaleciendo el ejercicio de funciones de cada persona y área en su conjunto.

Del segundo objetivo específico; determinar la comunicación formal e informal que se desarrolla en el público interno de una municipalidad del norte del Perú. siendo las respuestas por parte de los participantes lo siguiente;

De manera unánime, los integrantes del grupo de enfoque indican que los documentos (informes, circulares, memorándum, otros), son un canal de comunicación interna muy importante, ya que sostienen la formalidad de la entidad para brindar información o desarrollar algún requerimiento.

Otros participantes indican que, los documentos como medio de transmisión de mensajes internos respecto a actividades en la organización, podría estar acompañado de otros canales de comunicación como; trípticos, revista, folletos y boletines, a fin de despertar el interés del colaborador en la recepción de información.

De manera complementaria, se precisa que el uso de whatsapp como canal de comunicación interna, brinda facilidad en el sentido que permite compartir mensajería instantánea y generar retroalimentación.

A fin de conocer las propuestas de implementar canales de comunicación interna por parte de los participantes, solo uno mencionó que debería desarrollarse un sistema que propicie mensajes instantáneos entre compañeros de trabajo y áreas, lo cual generaría intercambio de ideas, opinión, propuestas, asimismo, la información que desee brindar la organización podría canalizarse de manera más fluida propiciando feedback.

Del tercer objetivo específico; dar a conocer la influencia de la comunicación interna, en el desempeño de los niveles administrativos y de servicios (flujos de comunicación interna).

De los participantes, manifiestan que desarrollar una buena comunicación interna, también significa tener una óptima relación laboral entre compañeros de áreas y superiores, esta acción fortalece al grupo de trabajo en su desempeño laboral.

Los participantes también expresan que, para cumplir los objetivos en la organización, no es suficiente que el personal solo cumpla su función, hay que darle un valor agregado respecto al desarrollo de funciones por parte de los integrantes de la Municipalidad distrital de Chancay, siendo el compromiso un aspecto vital que deben tener con la institución y con ellos mismo. Los jefes de áreas deben tener la capacidad de poder identificar quienes son los trabajadores comprometidos y suman en el cumplimiento de las metas trazadas.

La mayoría de los participantes consideran que su opinión es tomada en cuenta, asimismo, sostienen que esta acción es importante, ya que fortalece el trabajo colectivo y permite generar intercambio de ideas a fin fortalecer las labores del área.

Siendo parte de las interrogantes en el desarrollo del grupo de enfoque si, ¿reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?, solo uno mencionó que, en su desarrollo de funciones en un periodo de gestión anterior en la corporación municipal, consideraba a un compañero de trabajo de su misma jerarquía, un líder, debido a la motivación e inspiración que generaba en su entorno laboral.

De la interrogante planteada, ¿qué acciones de motivación percibe en la organización para mejorar su entorno laboral?, dos de los cinco participantes, tomaron la palabra mencionando que, no se están desarrollando acciones de motivación que permitan fortalecer las labores en la organización, también indican que sería pertinente y oportuno desarrollar charlas, acciones de motivación, espacios de confraternidad, juegos recreativos, pausas activas, reconocimientos a trabajadores y capacitaciones.

## V. CONCLUSIONES

A continuación, se plantean las siguientes conclusiones que se ha arribado en el presente trabajo de investigación:

1. En cuanto al objetivo general, desarrollar de manera oportuna y adecuada la comunicación interna fortalece del desempeño laboral y permite generar mayores oportunidades respecto al logro de objetivos en la organización. La influencia de la comunicación en la gestión de personal de una corporación municipal es determinante.

A través del desarrollo de comunicación interna, se promueve la proactividad y dinamismo en el entorno laboral, se fortalece la socialización de información, se consolida el bienestar de los colaboradores y la organización en su conjunto.

Los directivos de la organización se convierten en portadores de mensajes de manera constante, no solo por la información que brindan a los colaboradores en el marco del desarrollo de funciones, sino también, a través de las acciones que desarrollan en la organización.

2. En cuanto al primer objetivo específico, las dificultades que presenta la Municipalidad distrital de Chancay respecto al desarrollo de comunicación interna comprenden; falta de desarrollo de acciones de motivación, promoción y/o creación de un canal de comunicación interna que permita vincular el trabajo colectivo de los colaboradores y áreas, sosteniendo el intercambio de información constante y de manera fluida.

Es importante que se promueva el desarrollo de charlas, talleres, capacitaciones, reconocimientos, pausas activas y espacios de confraternidad.

El desarrollo de funciones por parte de los colaboradores tiene que estar acompañado del compromiso con la organización para fortalecer el trabajo en conjunto.

3. Del segundo objetivo específico, es importante identificar el canal de comunicación interna idóneo para transmitir información, la forma, utilidad, impacto y fluidez, tienen que ser características esenciales para su disposición. La socialización de mensajes por parte de la organización comprende a canalizar y clasificar información en base a los niveles jerárquicos como; funcionarios, personal administrativo y de servicio, donde se permita orientar y contribuir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Municipalidad Distrital de Chancay cuenta con canales de comunicación interna convencionales como; correo institucional, periódico mural y documentos, sin embargo, no dispone de un instrumento comunicacional que permita agilizar el intercambio de información, siendo fundamental en una organización a fin de agilizar mensajes de carácter urgente o necesarios del día a día.

4. Del tercer objetivo específico, a través de la comunicación interna, es importante generar un óptimo ambiente laboral para fortalecer los lazos de trabajo entre el personal administrativo y de servicio.

La comunicación entre los integrantes de la organización permite fortalecer el desarrollo de tareas, asimismo, genera un trabajo en sincronía bajo el mismo objetivo, donde se puede mitigar o lidiar con obstáculos o dificultades que se presente en el entorno laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Frente a los resultados obtenidos y conclusiones en base al objetivo general, es importante que la corporación municipal fortalezca las acciones de comunicación interna, ya que es determinante en la gestión municipal.

Crear un área o disponer de un responsable de comunicación interna dentro de la Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas, asimismo, Identificar y promover líderes e influencers que permitan fortalecer la canalización de mensajes, generando confianza en la recepción de información por parte del público interno de la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. Promover acciones de motivación que permitan fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores como; charlas, talleres, espacios de confraternidad, promover habilidades blandas, reconocimientos a trabajadores por logro de objetivos y pausas activas.

Asimismo, se recomienda diseñar estrategias que permitan promover la accesibilidad o difusión de información que contribuyan al cumplimiento de metas de la corporación municipal como; misión y visión, estrategias, políticas de trabajo, objetivos, avances y logros.

3. Frente a los canales de comunicación interna existentes en la Municipalidad distrital de Chancay, se recomienda desarrollar una plataforma de intranet que permita brindar mensajería instantánea entre los integrantes de la organización, con el objetivo de atender los requerimientos urgentes o generar facilidades para el intercambio de información frente a diversas situaciones que puedan presentarse. Es importante que se promueva un gobierno electrónico.

Crear una directiva respecto al uso de canales de comunicación interna en la organización y precisar las características o pautas de contenido.

Realizar la medición de los canales de comunicación interna, respecto a la recepción e impacto de la información por parte de los integrantes de la Municipalidad Distrital de Chancay, a fin de conocer el medio adecuado para los diversos públicos internos de la organización.

4. Se recomienda desarrollar un diagnóstico de clima laboral, a fin de identificar las fortalezas y debilidades, de igual forma, delimitar al personal administrativo y de servicio que estén comprometido con la organización y que cuente con las competencias adecuadas para cumplir los objetivos.
5. A fin de ahondar en el presente trabajo de investigación, se recomienda desarrollar entrevistas a expertos en comunicación interna y recopilar información a través de documentos y otro tipo de material, siendo complementada a través de la aplicación de las técnicas; observación y fuentes documentales.

## REFERENCIAS

Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación* [Archivo PDF].

[https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)

Alard, J., & Monfort, A. (2017). *Plan de Comunicación On y Off en la práctica. ESIC.*

<https://books.google.com.pe/books?id=YL02DwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>

Arce, J. (2015). *La comunicación en la gestión de la RSI. Stakeholders sostenibilidad. Volumen (69), 1-80.*

[https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/stake\\_69/1](https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/stake_69/1)

Arévalo, A. (2014). *Power Relations and Organizational Communication: A Source of Change. Magazine Scielo*, vol 19, num. 24, January-June, 2014.

National university of Colombia.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-02792014000100007&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-02792014000100007&lang=es)

Arizcurren, A. Cabezas, E. Cañeque, N. Casado, M. Fernández, P. Lacasta, J. Martín, T. Menchaca, M. Núñez, F. Sánchez, M. Soria, L. y Vicario, D. (2006). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. [Archivo PDF].

<https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>

Asencio Cabot, E. (2014). *Una aproximación a la concepción de ciencia en la contemporaneidad desde la perspectiva de la educación científica. Ciência & Educação*, 20(3), 549-560.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=251031804003>

Bustamante, E. (2013). *La comunicación interna y la promoción de la salud, estudio de caso en Madrid Salud* [Archivo PDF].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequence>

Bw Pulso CI. (20 de octubre de 2020). *Evolución de la comunicación interna en Perú*.

[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequenceEvolución%20de%20la%20Comunicación%20Interna%20en%20Perú%20|%20Pulso%20CI,%20el%20newsletter%20de%20comunicación%20interna%20\(bwcomunicacion.com\)](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequenceEvolución%20de%20la%20Comunicación%20Interna%20en%20Perú%20|%20Pulso%20CI,%20el%20newsletter%20de%20comunicación%20interna%20(bwcomunicacion.com))

Bylanes, K. (2018). *Unified Media Policy - Documento - Gale OneFile: Communications and Mass Media. Slogan*, 23(9).  
<https://link.gale.com/apps/doc/A554281249/PPCM?u=univcv&sid=bookmarkPPCM&xid=855c8923>

Cagle, J. A. B., & Baucus, M. S. (2006). *Case Studies of Ethics Scandals: Effects on Ethical Perceptions of Finance Students. Journal of Business Ethics*, 64, 213–229. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-8503-5>

Capriotti, P. (1998). *La Comunicación Interna. Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo*. [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)

Castro, V. (2022). *La Comunicación Interna y su influencia en la Identidad Corporativa del personal de una entidad operadora de justicia en La Libertad* [Archivo PDF].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99627/Castro\\_MVS-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99627/Castro_MVS-SD.pdf?sequence=4)

Comunicación y sociedad (junio de 2015). *La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos*.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-252X2015000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100003)

CONCYTEC. *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica*, 16 de noviembre de 2018.

<https://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>

Domínguez, K. (2019). *Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile*. Magazine Scielo, vol. 10, num. 1 of June of 2019. Silva Henríquez Catholic University Chile. Recovered from [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_arttext)

Elevate Communication. (25 de julio de 2017). *Whats role does internal communication play in a business?* [Archivo de vídeo]. [www.youtube.com/watch?v=Z6eak-M0tBQ](http://www.youtube.com/watch?v=Z6eak-M0tBQ)

Espinoza G. y Yactayo, R. (2022). *La comunicación interna y su aporte en la imagen corporativa de CAFAE PJ en el primer periodo del 2022* [Archivo PDF]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza\\_R.Yactayo\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza_R.Yactayo_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Factorial España. (14 de enero de 2021). *Las claves para una comunicación interna eficaz con Blanca Rodríguez*. [Vídeo]. <https://www.youtube.com/watch?v=eVUmsdl-uf4>

Formanchuk, A. (2010). *Comunicación Interna 2.0* [Archivo PDF]. <https://sitodocomunica.files.wordpress.com/2013/04/e-book-comunicacion-interna-2-0-un-desafio-cultural-version-0-1-formanchuk.pdf>

Formanchuk, A. (s.f.). *El valor de las redes, los canales y las comunicaciones informales en la empresa*. [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1294/Comunicacion\\_informal.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1294/Comunicacion_informal.pdf)

Fronz, Ch. (2012). *Strategic Management in Crisis Communication: A Multinational Approach*. Diplomica Verlag.

[https://www.academia.edu/6636514/Strategic\\_Management\\_in\\_Crisis\\_Communication\\_A\\_Multinational\\_Approach](https://www.academia.edu/6636514/Strategic_Management_in_Crisis_Communication_A_Multinational_Approach)

Fuster Guillen, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y representaciones*. 7(1), 201-229.

<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/267/615>

Galindo, J. (2003) *Apuntes de historia de una comunicología posible. hipótesis de configuración y trayectoria*. [Archivo PDF].

file:///C:/Users/Misael%20TR/Downloads/Dialnet-

ApuntesDeHistoriaDeUnaComunicologiaPosibleHipotesi-3657880.pdf

Garcés Corra, R. (2017). *Communication's regulation and democratization in Ibero-America*. *Revista Alcance*, 6(13).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702017000200009&lng=en&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000200009&lng=en&tlng=en)

García, J. (2018). *Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. investigación en organizaciones privadas de la ciudad de Lima durante el 2017* [Archivo PDF].

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA\\_HERMOZA\\_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA_HERMOZA_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Guerrero Alvarado, M. (2019). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense Madrid].

<https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/628de885-365b-4502-b023-afaf417e3d32/content>

Hahn, L. & Paynton, S. (2021). Survey of Communication Study/Chapter 11 - Organizational Communication. (2022, April 29). Wikibooks, The Free Textbook Project. Retrieved 14:25, June 1, 2022 from [https://en.wikibooks.org/w/index.php?title=Survey\\_of\\_Communication\\_Study/Chapter\\_11\\_-\\_Organizational\\_Communication&oldid=4052990](https://en.wikibooks.org/w/index.php?title=Survey_of_Communication_Study/Chapter_11_-_Organizational_Communication&oldid=4052990)

- Hernández, R. Fernández, y C. Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Jacobs, M., et al. (2016). *The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration*. International Journal of Production Economics, 171(1), 60–70. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.10.015>
- Lauzao, N. y Rodríguez, R. (2012) *Diseño de sistema de gestión de la comunicación interna a la medida organizacional* [Archivo PDF]. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524305015.pdf>
- León, A. y Mejía, S. (2010) *Propuesta de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la Municipalidad de Cuenca* [Archivo PDF]. <dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25268/1/TESIS.pdf>
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la Comunicación* [Archivo PDF]. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>
- Mancinas-Chávez, R., Ruiz-Alba, N., & Martín-Jiménez, C. (2019). *Communication and invisible power structure: Investment funds among the share-holders of media companies*. Profesional de La Informacion, 28(6). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.nov.01>
- McKerrow, R. et al. (2010). *Principles and Types of Speech Communication* (16th Edition). Subsequent Edición.
- Milica A., Radojevic I. (2015). *Internal Communications as a factor of company's efficiency*. Ecuador.Clanci/Papers - Marketing. [https://www.researchgate.net/publication/331424455\\_Internal\\_communications\\_as\\_a\\_factor\\_of\\_company's\\_efficiency](https://www.researchgate.net/publication/331424455_Internal_communications_as_a_factor_of_company's_efficiency)
- Miranda, R. (2008). *Teoría Organizacional* [Archivo PDF]. [www.institutodrsallares.com.ar/sites/default/files/documentos/Bibliografía%20Sugerida-%20Teoria-Org-%20Pend-Acreditacion-Equivalencias.pdf](http://www.institutodrsallares.com.ar/sites/default/files/documentos/Bibliografía%20Sugerida-%20Teoria-Org-%20Pend-Acreditacion-Equivalencias.pdf)

Misión (s.f). *Municipalidad Distrital de Chancay.*  
[munichancay.gob.pe/municipalidad/mision](http://munichancay.gob.pe/municipalidad/mision)

Moreno, E. (2017). *La influencia de la comunicación interna asertiva en el fortalecimiento de valores organizacionales de confianza en la empresa ANDICONS Constructora Andina Cía. Ltda. Sede Quito para el último trimestre del 2016* [Archivo PDF].

[file:///C:/Users/Misael%20TR/Downloads/T2411-MDTH-Moreno-La%20influencia%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Misael%20TR/Downloads/T2411-MDTH-Moreno-La%20influencia%20(4).pdf)

Municipalidad distrital de Chancay (2015) *Reglamento de Organización y Funciones.* [Archivo PDF].

[munichancay.gob.pe/sites/default/files/Archivos2019/rof.pdf](http://munichancay.gob.pe/sites/default/files/Archivos2019/rof.pdf)

Neto, C., & Cruz, S. A. (2017). *Comunicação interna e comprometimento organizacional: O caso da autoridade para as condições do trabalho.* *Sociologia*, 34, 47-72.

<https://search.proquest.com/docview/2186794882?accountid=37408>

Oyarvide, H. Reyes, E. y Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas.* [Archivo PDF].

<file:///C:/Users/Misael%20TR/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479.pdf>

Publicaciones Vértice. (2008). *Comunicación Interna.* Editorial Vértice.  
[https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=copyright&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992) *The situational occurrences theory of job satisfaction. human relations*, ed. 45. Estados Unidos.

Romero, R. (2013) *La comunicación interna y el trabajo en equipo en la empresa constructora Alvarado de la ciudad de Ambato.* [Archivo PDF].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>

Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). *Internal communication system analysis in a small company*. Working Papers on Operations Management, 8(1), 9-21. <http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>

Scielo Perú. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. [www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

Siccha, E. (2016). *La comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera – Trujillo, La Libertad. Año 2016* [Archivo PDF]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/457/siccha\\_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/457/siccha_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sousa Janara. (2021). *Gender and Right to Communicate: the (in)visibility of feminist discourses in the contemporary public sphere*. Latin American Communication Magazine, 148, 107–124. <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/4502/3449>

Terumi, L. (2009). *Internal communication in organizations and employee engagement*. Master of Arts Degree in Journalism and Media Studies Hank Greenspun School of Journalism and Media Studies Hank Greenspun College of Urban Affairs. Graduate College University of Nevada, Las Vegas May 2009. <https://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations>

The Rings System. (14 de agosto de 2019). *Internal Communication*. [Archivo de video]. [www.youtube.com/watch?v=GJIL4rBYNV0](http://www.youtube.com/watch?v=GJIL4rBYNV0)

Torrez Rodríguez, A. (2020). *El problema de la definición del Problema de investigación*. Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula ,7(13), 10-15.  
<https://bit.ly/3G3A5kN>.

Vergheese, A. K. (2017). *Internal communication: Practices and implications*. *SCMS Journal of Indian Management*, 14(3), 103-113.  
<https://search.proquest.com/docview/2232610901?accountid=37408>

Villamil Rodríguez E. (2017). *La comunicación interna como herramienta estratégica en la empresa: un análisis desde la gestión organizacional* [Seminario de investigación, Universidad militar Nueva Granada].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16401/VillamilRodriguez%20ElisaEnidia2017..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Visión (s.f). *Municipalidad Distrital de Chancay*.  
[munichancay.gob.pe/municipalidad/vision](http://munichancay.gob.pe/municipalidad/vision)

Yepes, J & Formanchuk, A. [Negocios en tu Mundo]. (2019, 28 de mayo). *¿Por qué es importante la comunicación interna para las organizaciones?* [Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=wSc4FN1ANpk>

Universidad del Pacífico (2020). *APA (7ma edición) Guía de Citación*.  
<https://uppe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7613363#s-lg-box-24179>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Consideraciones de comportamiento
<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Comunicación interna</p>	<p>Manejo comunicacional en la organización, relacionado a los trabajadores.</p>	<p>Tipo de comunicación que se desarrolla en la organización (interna).</p>	<p><b>Dimensión</b></p> <p>Comunicación formal</p> <p><b>Subdimensión</b></p> <p>Flujo de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación interna</li> <li>• Dirección, tiempo y movimiento documentario. (movimiento del flujo documentario)</li> <li>• Limitaciones para el proceso de comunicación formal</li> </ul>	<p>Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno.</p>
<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Gestión de personal/canales de comunicación interna</p>	<p>Canales de comunicación que se emplean en la organización.</p>	<p>Canales de comunicación a fin de generar vinculo de comunicación entre la organización y el público interno.</p>	<p><b>Dimensión</b></p> <p>Comunicación informal</p> <p><b>Subdimensión:</b></p> <p>Incidencia de la comunicación informal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de comunicación informal</li> <li>• Tipo de público interno desarrolla la comunicación informal en la organización</li> </ul>	<p>Opiniones del público interno.</p>

## ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Guía de entrevista

Tema: Comunicación interna		
Fecha:	Lugar:	Hora:
Entrevistador:	Entrevistado:	
<p style="text-align: center;"><b>Guía de entrevista</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización?</li><li>2. ¿Conoce al responsable de comunicación interna de la entidad y las funciones y acciones que desarrolla?</li><li>3. ¿Qué medios de comunicación interna utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo y superiores?</li><li>4. ¿Qué canales de comunicación interna utiliza la Municipalidad Distrital de Chancay para brindar información institucional? (Ref.; Correo corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, otros).</li><li>5. Los directivos y/o superiores de la organización, ¿Qué canales de comunicación interna utilizan para brindar mensajes o información a los colaboradores?</li><li>6. ¿De qué manera la comunicación entre los integrantes de la organización permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral?</li><li>7. ¿Con qué fluides recibe respuesta de sus superiores y compañeros, respecto a requerimientos y/o solicitudes de información realizados?</li><li>8. ¿Qué limitaciones encuentra para poder comunicarse a través de los canales de comunicación interna en la organización?</li><li>9. En su área laboral, ¿Se observan dificultades para la emisión de mensajes?</li><li>10. ¿Qué limitaciones observa usted para comunicarse con otros niveles y áreas de la institución?</li><li>11. ¿De qué manera se informa sobre los logros y objetivos de la organización?</li></ol>		

12. ¿Cómo relaciona la utilización de canales de comunicación, respecto a los diversos públicos internos de la organización? (Ref.; funcionarios, personal administrativo, personal de servicio, otros).
13. ¿Qué canales de comunicación interna propondría en la organización?

<b>Tema: Gestión de personal</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Lugar:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Entrevistador:</b>		<b>Entrevistado:</b>
<b>Guía de entrevista</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones?</li> <li>2. ¿Cómo se siente trabajando en esta organización?</li> <li>3. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con su superior inmediato?</li> <li>4. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo?</li> <li>5. ¿Qué conoce de los objetivos institucionales de la organización?</li> <li>6. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan</li> <li>7. Si estuviera ante un líder de esta organización, ¿qué sugerencia brindaría para fortalecer la relación laboral?</li> <li>8. ¿Qué información conoce respecto a estrategias, políticas de trabajo y logros de la organización?</li> <li>9. ¿Qué conoce respecto a la misión y visión de la organización?</li> <li>10. ¿El equipo de área al cual pertenece, define las metas a conseguir a corto y largo plazo?</li> <li>11. ¿De qué manera, las metas del equipo de trabajo de su área se relacionan con los objetivos institucionales de la organización?</li> <li>12. ¿De qué manera se considera su opinión para mejorar el entorno laboral en la organización?</li> <li>13. ¿Qué acciones de motivación percibe que se realiza en la organización para mejorar el desempeño laboral?</li> <li>14. ¿Qué acciones de motivación serían necesarias para el desarrollo de actividades en la Municipalidad Distrital de Chancay?</li> </ol>		

15. ¿De qué manera los líderes fomentarían la comunicación entre los colaboradores y jefes de áreas?

**Guía de grupo de enfoque**

**Tema: Comunicación interna**

1. ¿De qué manera la comunicación permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral en una organización?
2. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización y quién o quiénes son los responsables de desarrollarla en la Municipalidad distrital de Chancay?
3. ¿De los canales de comunicación interna que se mencionan a continuación, a su juicio, cuál de ellos sería más eficiente para emitir mensajes en la Municipalidad Distrital de Chancay? (correo corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, redes sociales).
4. ¿Qué canales de comunicación interna deberían implementarse en la Municipalidad distrital de Chancay?

**Guía de grupo de enfoque**

**Tema: Gestión de personal**

1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones?
2. La opinión que brinda a sus compañeros de trabajo y superiores, ¿De qué manera es tomada en cuenta?
3. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?
4. ¿Qué acciones de motivación percibe en la organización para mejorar su entorno laboral?

# ANEXO 3 MODELO DE CONSENTIMIENTO Y/O ASENTIMIENTO INFORMADO



**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Trujillo, 25 de mayo de 2023

**CARTA N° 184-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Sr. Juan Alberto Álvarez Andrade

Alcalde

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY

Presente. –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL  
DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar al estudiante **MISAELEL JONATHAN TRUJILLO RIVERA**, del programa de **MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA GESTIÓN DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY, EN EL PERIODO 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es conocer la influencia de la comunicación interna, en la gestión del personal de la Municipalidad Distrital de Chancay, en el periodo 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



A handwritten signature in black ink, appearing to read "R Benites Aliaga".

**Mg. Ricardo Benites Aliaga**  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.



"VILLA DE ARNEDO"

# FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE (F.U.T)

(Formato Gratuito)

Sello de Recepción  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY**  
 OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO  
 Folio: 8 Hora: 11:37  
**20 JUN, 2023**  
 Expediente N°: 010905-2023

1. SUMILLA  
*Solicito autorización para aplicar instrumentos para desarrollo de tesis*

2. AUTORIDAD A QUIEN DIRIGE:  
*Dr. Juan Alberto Alvarez Judado*

### 3. DATOS DEL SOLICITANTE :

3.1 Nombre y Apellido y/o Nombre de la Entidad a la que representa  
*Dr. Misael Jonathan Trujillo Rivera*

3.2 D.N.I. <i>45533257</i>	3.3 Carnet de Extranjeria
-------------------------------	---------------------------

3.4 Domicilio (Av. / Calle / Jirón / Psje. / N° / Dpto / Mz. / Lote / Urb.)  
*Villa Pan. Mz 7. Lt 26.*

3.5 Distrito <i>Chancay</i>	3.6 Provincia <i>Aurora</i>	3.7 Departamento <i>Lima</i>
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

3.8 Teléfono <i>-</i>	3.9 Celular <i>992881464</i>	3.10 Correo Electrónico (e-mail)
--------------------------	---------------------------------	----------------------------------

### 4. FUNDAMENTACIÓN DE LA SOLICITUD :

*Es para dirigirme a Ud. a fin de solicitar la autorización para aplicar instrumentos para el desarrollo de tesis denominada: "Influencia en la comunicación interna en la gestión del personal de la Municipalidad Distrital de Chancay en el periodo 2023".*  
*Dicha acción corresponde a fines académicos, en el marco de la realización de maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa.*  
*Agradeciendo su atención en atención.*

### 5. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

- Copia DNI
- Carta U° 184-2023-UCV-VA-CPG-F01/J.
- Instrumentos de recolección de datos.

6. TOTAL DE FOLIOS :

7. LUGAR Y FECHA <i>20 de junio del 2023, Chancay</i>	8. FIRMA DEL SOLICITANTE / REPRESENTANTE <i>Misael TR</i>
--	--

## ANEXO 3 MATRIZ EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Primer experto:** Mg. Efraín Ostos Cueva

**DNI:** 41979521

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista semi estructurada y grupos de enfoque".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de

<b>Nombre del juez:</b>	EFRAÍN OSTOS CUEVA	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	RELACIONES PÚBLICAS	
<b>Institución donde labora:</b>	HOSPITAL DE CHANCAY Y S.B.S.	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### Datos generales del juez



**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Naturaleza de instrumentos)**

Nombre de la Prueba:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista semi estructurada</li> <li>• Grupos de enfoque</li> </ul>
Autor:	Misael Jonathan Trujillo Rivera
Procedencia:	Distrito de Chancay, provincia de Huaral, región Lima.
Administración:	Gobierno local / Municipalidad Distrital de Chancay
Tiempo de aplicación:	Comprende la siguiente fecha; 27 de junio a 4 de julio de 2023.
Ámbito de aplicación:	Funcionarios, personal administrativo y de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay.
Significación:	<p>El presente trabajo de investigación presenta las siguientes dimensiones, subdimensiones, indicadores y consideraciones de comportamiento:</p> <p>1. Variable independiente: Comunicación interna</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Dimensión:</b> Comunicación formal ✓</p> <p><b>Subdimensión:</b> Flujo de comunicación ✓</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación interna</li> <li>- Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)</li> <li>- Limitaciones para el proceso de comunicación formal</li> </ul> <p>✓ <b>Consideraciones de comportamiento:</b> Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno.</p> <p>2. Variable dependiente: Gestión de personal</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Dimensión:</b> Comunicación Informal</p> <p>✓ <b>Subdimensión:</b> Incidencia de la comunicación informal ✓</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de comunicación informal</li> <li>- Tipo de público que desarrolla la comunicación informal en la organización</li> </ul> <p>✓ <b>Consideraciones de comportamiento:</b> Opiniones del público interno</p>

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

<p>Variable independiente: Comunicación interna</p>	<p>Comunicación formal</p>	<p>En su artículo de investigación, Trelles (2001), conceptualiza a la comunicación interna como una herramienta indispensable de la administración de empresas, asimismo, sostiene que implica ejecutar tareas donde se realizan cambios orientados a conductas interpersonales, de igual forma, se construyen valores de la cultura organizacional.</p> <p>Miranda (2008), realizó un trabajo de investigación sobre la teoría organizacional donde da a conocer que este proceso está definido por una secuencia de actividades determinadas por los altos mandos de una organización, donde participan sus integrantes. Asimismo, para cumplir los objetivos se debe generar un óptimo ambiente laboral para el buen desempeño de funciones de los trabajadores.</p>
<p>Variable dependiente: Gestión de personal</p>	<p>Comunicación informal</p>	<p>La gestión del personal esta evocado a promover la política, prácticas y sistemas implementados en una organización, conociendo el comportamiento y desempeño del público interno, generando acciones de motivación, relacionamiento, entre otros, que conlleven al cumplimiento de objetivos en común.</p> <p>Ladino (2017), a fin de conocer el desempeño e influencia de los trabajadores en una organización, aborda la teoría humanista, el cual comprende que, debe mejorarse la comunicación entre la administración y los obreros</p>
		<p>recíprocamente. Esto conllevará a generar eficiencia y confort.</p>

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la Universidad César Vallejo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Entrevista semiestructurada

Primera dimensión: (Comunicación formal)

Objetivos de la Dimensión: (Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación interna	Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno	4	4	4	-----
Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)		4	4	4	-----
Limitaciones para el proceso de comunicación formal		4	4	4	-----

**Dimensiones del instrumento:** Entrevista semiestructurada

Primera dimensión: (Comunicación informal)

Objetivos de la Dimensión: (Opiniones del público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Frecuencia de comunicación informal	Opiniones del público interno	4	4	4	-----
Tipo de público interno que desarrolla comunicación informal en la organización		4	4	4	-----

**Dimensiones del instrumento:** Grupo de enfoque

Primera dimensión: (Comunicación formal)

Objetivos de la Dimensión: (Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación interna	Opiniones del público interno	4	4	4	-----
Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)		4	4	4	-----
Limitaciones para el proceso de comunicación formal		4	4	4	-----

**Dimensiones del instrumento:** Grupo de enfoque

Primera dimensión: (Comunicación informal)

Objetivos de la Dimensión: (Opiniones del público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de comunicación informal	Opiniones del público interno	4	4	4	-----
Tipo de público interno que desarrolla comunicación informal en la organización		4	4	4	-----



Firma del evaluador

DNI: 41979521

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Ámbito de aplicación:	Funcionarios, personal administrativo y de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay.
Significación:	<p>El presente trabajo de investigación presenta las siguientes dimensiones, subdimensiones, indicadores y consideraciones de comportamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Variable independiente: Comunicación interna <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dimensión:</b> Comunicación formal</li> <li>✓ <b>Subdimensión:</b> Flujo de comunicación</li> <li>✓ <b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación interna</li> <li>- Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)</li> <li>- Limitaciones para el proceso de comunicación formal</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Consideraciones de comportamiento:</b> Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno.</li> </ul> </li> <li>Variable dependiente: Gestión de personal <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dimensión:</b> Comunicación Informal</li> <li>✓ <b>Subdimensión:</b> Incidencia de la comunicación informal</li> <li>✓ <b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de comunicación informal</li> <li>- Tipo de público que desarrolla la comunicación informal en la organización</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Consideraciones de comportamiento:</b> Opiniones del público interno</li> </ul> </li> </ol>

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable independiente: Comunicación interna	Comunicación formal	<p>En su artículo de investigación, Trelles (2001), conceptualiza a la comunicación interna como una herramienta indispensable de la administración de empresas, asimismo, sostiene que implica ejecutar tareas donde se realizan cambios orientados a conductas interpersonales, de igual forma, se construyen valores de la cultura organizacional.</p> <p>Miranda (2008), realizó un trabajo de investigación sobre la teoría organizacional donde da a conocer que este proceso está definido por una secuencia de actividades determinadas por los altos mandos de una organización, donde participan sus integrantes. Asimismo, para cumplir los objetivos se debe generar un óptimo ambiente laboral para el buen desempeño de funciones de los trabajadores.</p>
Variable dependiente: Gestión de personal	Comunicación informal	<p>La gestión del personal esta evocado a promover la política, prácticas y sistemas implementados en una organización, conociendo el comportamiento y desempeño del público interno, generando acciones de motivación, relacionamiento, entre otros, que conlleven al cumplimiento de objetivos en común.</p> <p>Ladino (2017), a fin de conocer el desempeño e influencia de los trabajadores en una organización, aborda la teoría humanista, el cual comprende que, debe mejorarse la comunicación entre la administración y los obreros recíprocamente. Esto conllevará a generar eficiencia y confort.</p>

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la Universidad César Vallejo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.



comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Entrevista semiestructurada

Primera dimensión: (Comunicación formal)

Objetivos de la Dimensión: (Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación interna	Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno	4	4	4	Ninguna
Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)		4	4	4	Ninguna
Limitaciones para el proceso de comunicación formal		4	4	4	Ninguna

**Dimensiones del instrumento:** Entrevista semiestructurada

Primera dimensión: (Comunicación informal)

Objetivos de la Dimensión: (Opiniones del público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de comunicación informal	Opiniones del público interno	4	4	4	Ninguna
Tipo de público interno que desarrolla comunicación informal en la organización		4	4	4	Ninguna



**Dimensiones del instrumento:** Grupo de enfoque

Primera dimensión: (Comunicación formal)

Objetivos de la Dimensión: (Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación interna	Opiniones del público interno	4	4	4	Ninguna

Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)		4	4	4	Ninguna
Limitaciones para el proceso de comunicación formal		4	4	4	Ninguna

**Dimensiones del instrumento:** Grupo de enfoque

Primera dimensión: (Comunicación informal)

Objetivos de la Dimensión: (Opiniones del público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de comunicación informal	Opiniones del público interno	4	4	4	Ninguna
Tipo de público interno que desarrolla comunicación informal en la organización		4	4	4	Ninguna

  
 Firma del evaluador  
 DNI: 46966910  
 JIANKARLOS GIOVANNI  
 DAMOS AVALO

Pd.: el presente formato debe tomar en Williams y Webb (1994) así como Powell (debe emplear en un juicio depende de (1986) (citados en McGartland et al. 20 confiable de la validez de contenido de expertos han estado de acuerdo con l (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

otra parte, el número de jueces que se lf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn **10 expertos** brindarán una estimación evos instrumentos). Si un 80 % de los (konen, 1995, citados en Hyrkás et al.

**Tercer experto:** Mg. Gilber Antonio Macedo Carrera

**DNI:** 15741008

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista semi estructurada y grupos de enfoque".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Gilber Antonio Macedo Carrera	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Oficina de Imagen – Asesor FAG	
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad provincial de Huaura	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



### 6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 7. Datos de la escala (Naturaleza de instrumentos)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevista semi estructurada</li><li>• Grupos de enfoque</li></ul>
<b>Autor:</b>	Misael Jonathan Trujillo Rivera
<b>Procedencia:</b>	Distrito de Chancay, provincia de Huaral, región Lima.
<b>Administración:</b>	Gobierno local / Municipalidad Distrital de Chancay
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Comprende la siguiente fecha; 27 de junio a 4 de julio de 2023.

Ámbito de aplicación:	Funcionarios, personal administrativo y de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay.
Significación:	<p>El presente trabajo de investigación presenta las siguientes dimensiones, subdimensiones, indicadores y consideraciones de comportamiento:</p> <p>3. Variable independiente: Comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dimensión:</b> Comunicación formal</li> <li>✓ <b>Subdimensión:</b> Flujo de comunicación</li> <li>✓ <b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación interna</li> <li>- Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)</li> <li>- Limitaciones para el proceso de comunicación formal</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Consideraciones de comportamiento:</b> Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno.</li> </ul> <p>4. Variable dependiente: Gestión de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dimensión:</b> Comunicación Informal</li> <li>✓ <b>Subdimensión:</b> Incidencia de la comunicación informal</li> <li>✓ <b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de comunicación informal</li> <li>- Tipo de público que desarrolla la comunicación informal en la organización</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Consideraciones de comportamiento:</b> Opiniones del público interno</li> </ul>

## 8. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable independiente: Comunicación interna	Comunicación formal	<p>En su artículo de investigación, Trelles (2001), conceptualiza a la comunicación interna como una herramienta indispensable de la administración de empresas, asimismo, sostiene que implica ejecutar tareas donde se realizan cambios orientados a conductas interpersonales, de igual forma, se construyen valores de la cultura organizacional.</p> <p>Miranda (2008), realizó un trabajo de investigación sobre la teoría organizacional donde da a conocer que este proceso está definido por una secuencia de actividades determinadas por los altos mandos de una organización, donde participan sus integrantes. Asimismo, para cumplir los objetivos se debe generar un óptimo ambiente laboral para el buen desempeño de funciones de los trabajadores.</p>
Variable dependiente: Gestión de personal	Comunicación informal	<p>La gestión del personal esta evocado a promover la política, prácticas y sistemas implementados en una organización, conociendo el comportamiento y desempeño del público interno, generando acciones de motivación, relacionamiento, entre otros, que conlleven al cumplimiento de objetivos en común.</p> <p>Ladino (2017), a fin de conocer el desempeño e influencia de los trabajadores en una organización, aborda la teoría humanista, el cual comprende que, debe mejorarse la comunicación entre la administración y los obreros recíprocamente. Esto conllevará a generar eficiencia y confort.</p>

## 9. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la Universidad César Vallejo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.



comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Entrevista semiestructurada

Primera dimensión: (Comunicación formal)

Objetivos de la Dimensión: (Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación interna	Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno	4	4	4	Ninguna
Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)		4	4	4	Ninguna
Limitaciones para el proceso de comunicación formal		4	4	4	Ninguna

**Dimensiones del instrumento:** Entrevista semiestructurada

Primera dimensión: (Comunicación informal)

Objetivos de la Dimensión: (Opiniones del público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de comunicación informal	Opiniones del público interno	4	4	4	Ninguna
Tipo de público interno que desarrolla comunicación informal en la organización		4	4	4	Ninguna



**Dimensiones del instrumento:** Grupo de enfoque

Primera dimensión: (Comunicación formal)

Objetivos de la Dimensión: (Comportamiento de los canales de comunicación en el público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación interna	Opiniones del público interno	4	4	4	Ninguna

Dirección, tiempo y movimiento documentario (movimiento del flujo documentario)		4	4	4	Ninguna
Limitaciones para el proceso de comunicación formal		4	4	4	Ninguna

**Dimensiones del instrumento:** Grupo de enfoque

Primera dimensión: (Comunicación informal)

Objetivos de la Dimensión: (Opiniones del público interno).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de comunicación informal	Opiniones del público interno	4	4	4	Ninguna
Tipo de público interno que desarrolla comunicación informal en la organización		4	4	4	Ninguna



Firma del evaluador

DNI: 15941002

Pd.: el presente fr Williams y Webb (1 debe emplear en (1986) (citados er confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

de jueces que se ris (1997), y Lynn in una estimación

## ANEXO 4 RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN

PAPER NAME

AUTHOR

TESIS MUNI DEL NORTE DE PERU TURNITIN

-

---

WORD COUNT

CHARACTER COUNT

**8365 Words**

**48909 Characters**

PAGE COUNT

FILE SIZE

**47 Pages**

**57.5KB**

SUBMISSION DATE

REPORT DATE

**Aug 9, 2023 12:31 AM GMT-5**

**Aug 9, 2023 12:32 AM GMT-5**

---

● **18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 13% Submitted Works database
- 1% Publications database

## ANEXO 5 MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	subcategorías	Ítems
<b>Comunicación interna</b>	<p>Según Muñiz (2017), La comunicación interna está dirigido a los integrantes de una organización, esto refiere, a dar respuestas a las nuevas necesidades que pueda presentarse, asimismo, tiene por objetivo motivar al equipo humanos y retener a los mejores.</p> <p>En su artículo de investigación, Trelles Rodríguez (2001) conceptualiza a comunicación interna como una herramienta indispensable de la administración de empresas”, refiere; “La comunicación interna, implica ejecutar tareas, donde se realizan cambios orientados a conductas interpersonales, de igual forma, se construyen valores de la cultura organizacional.</p>	<p>La comunicación interna se operacionalizará en categorías y subcategorías, aplicando los siguientes instrumentos; entrevistas y observación.</p>	Tipo de comunicación	Comunicación formal	<b>1</b>
				Comunicación informal	<b>2</b>
				Medios de comunicación internos	<b>3</b>
				Flujo de comunicación	<b>4</b>
				Motivación	
<b>Gestión de personal</b>	<p>La gestión del personal esta evocado a promover la política, prácticas y sistemas implementados en una organización, conociendo el comportamiento y desempeño del público interno, generando acciones de motivación, relacionamiento, entre otros, que conlleven al cumplimiento de objetivos en común.</p>	<p>La gestión de personal se operacionalizará a través de los canales de comunicación interna que se evidencia en la organización, a fin de generar vínculos entre los diferentes grupos de personas en el interior de la Municipalidad Distrital de Chancay.</p>	Canales de comunicación interna	Comunicación ascendente	<b>5</b>
Comunicación descendente	<b>6</b>				
Comunicación horizontal	<b>7</b>				

## ANEXO 6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “Influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de la municipalidad distrital de chancay, en el periodo 2023”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / subdimensiones	Indicadores
¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Conocer la influencia de la comunicación interna en la gestión del personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La influencia de la comunicación interna en el personal de una municipalidad del norte de Perú, 2023, sería determinante.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Comunicación interna</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Gestión de personal</p>	<p><b>Dimensión</b></p> <p>Comunicación formal</p> <p><b>Subdimensión</b></p> <p>Flujo de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación interna</li> <li>• Dirección, tiempo y movimiento documentario (flujo documentario).</li> <li>• Limitaciones para el proceso de comunicación formal</li> </ul>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>OE1. Conocer el impacto que tiene la comunicación interna en los trabajadores de la organización.</p> <p>OE2. Determinar la comunicación formal e informal que se desarrolla en el público interno de una municipalidad del norte de Perú.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>H1. Es imprescindible y pertinente conocer el impacto que tiene la comunicación interna respecto a los trabajadores de la organización, a fin de optimizar el desarrollo de sus labores.</p>		<p><b>Dimensión</b></p> <p>Comunicación informal</p> <p><b>Subdimensión:</b></p> <p>Incidencia de la comunicación informal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de comunicación informal</li> <li>• Tipo de público interno que desarrolla la comunicación informal en la Organización</li> </ul>

	<p>OE3. Dar a conocer la influencia de la comunicación interna, en el desempeño de personal del nivel Administrativo y de servicios (flujos de comunicación interna).</p>	<p>H2. Conocer la comunicación formal e informal que se desarrolla en el público interno de una municipalidad del norte de Perú, permitirá orientar y contribuir en el logro de objetivos de la Organización.</p> <p>H3. Conocer el desempeño del personal de nivel administrativo y de servicios de la organización, conllevará a fortalecer las acciones comunicacionales en el marco de contribuir en la mejora del desempeño laboral.</p>			
--	---	---	--	--	--

## ANEXO 7 APLICACIÓN DE TÉCNICAS (ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA Y GRUPO DE ENFOQUE)

### Guía de entrevista

<b>Tema:</b> Comunicación interna		
<b>Fecha:</b> 30 de junio de 2023.	<b>Lugar:</b> Domicilio de participante	<b>Hora:</b> 8:00 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera	<b>Entrevistado:</b> Participante 1 (personal administrativo)	
<b>Guía de entrevista</b>		
<p>1. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización?</p> <p>Comunicación interna para el trabajo en una organización se basa en los trabajos, acuerdos, medidas que se realizan, para llevar a cabo como su propio nombre lo dice, comunicación interna, para sacar a fluir de repente, las actividades de cada puesto laboral, cada uno tiene un factor administrativo, trabajo de campo, y cada uno cumple un objetivo, y para saber como llegar a ellos, debe haber una muy buena comunicación interna.</p>		
<p>2. ¿Conoce al responsable de comunicación interna de la entidad y las funciones y acciones que desarrolla?</p> <p>Si claro, estamos trabajando con él actualmente, y si lo conocemos.</p>		
<p>3. ¿Qué medios de comunicación interna utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo y superiores?</p> <p>Básicamente por un tema administrativo o de manera formal, se utilizan informes, y entre gerencias y subgerencias la comunicación es mediante cartas, y por un tema más directo, debido a la actualización de la tecnología, se utiliza el whatsapp, grupos de zoom que también se están actualizando y están en funcionamiento tanto con las altas gerencias como el trabajo administrativo y personal obrero.</p>		
<p>4. ¿Qué canales de comunicación interna utiliza la Municipalidad Distrital de Chancay para brindar información institucional? (Ref.; Correo</p>		

corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, otros)

Lo que más se utiliza actualmente es el periódico mural, pero lo que utilizan de manera administrativa de carácter formal es el informe y los correos institucionales.

5. Los directivos y/o superiores de la organización, ¿Qué canales de comunicación interna utilizan para brindar mensajes o información a los colaboradores?

Utilizan más los medios digitales como; whatsapp, cada gerente o funcionario decide crear grupos entre sus trabajadores y su personal de orden inmediato. Todos sabemos que todo se rige en base a la comunicación y si no hay una buena comunicación directa por decirlo así, no hay un trabajo acorde a lo que se espera en el cumplimiento de objetivos. Las herramientas que más utilizan son; el teléfono, los correos, mensajes de grupos, o también sacan copia a cada uno de los informes y hacen llegar a cada personal.

6. ¿De qué manera la comunicación entre los integrantes de la organización permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral?

Al utilizar la comunicación directa como lo mencioné, es la forma más adecuada de viabilizar el trabajo, ya sea administrativo, de campo o funcional, yo creo que es la manera más proactiva, dinámica actual.

7. ¿Con qué fluides recibe respuesta de sus superiores y compañeros, respecto a requerimientos y/o solicitudes de información realizados?

De manera inmediata, cuando trabajamos con el personal directo por decirlo así, se recibe de manera inmediata porque hay exigencias que cumplir en cuanto a la oficina y si nos dirigimos a una línea de alta gerencia u otros funcionarios como regidores, es un poco más de estar pidiendo información.

8. ¿Qué limitaciones encuentra para poder comunicarse a través de los canales de comunicación interna en la organización?

La máxima limitación puede ser el tema de la contestación de los informes en el tema administrativo, porque puede demorar o de repente cursamos un documento un jueves y ya viene el viernes y no es contestado, sábado y

domingo que no es día laboral, y el lunes o martes cuando de repente se solicita se cumpla lo requerido, no hay respuesta hasta el momento.

9. En su área laboral, ¿Se observan dificultades para la emisión de mensajes?

No, yo creo que en este momento está en un buen punto de comprensión en cuanto a los objetivos y metas trazadas para la oficina, tanto por parte del jefe directo como del jefe inmediato, y con el personal en general, que es el personal de campo y administrativo, se tiene las cosas claras, solamente hay ítems o puntos que acomodar.

10. ¿Qué limitaciones observa usted para comunicarse con otros niveles y áreas de la institución?

Con otros niveles o áreas. Nosotros pertenecemos a una oficina, otras jerarquías superiores por decirlo así, funcionarios, gerencias o subgerencias, esperan las formalidades del tema administrativo, esa sería nuestra mayor limitación administrativa.

11. ¿De qué manera se informa sobre los logros y objetivos de la organización?

Hay reuniones internas, las cuales se permite expresar, incluso se permite las opiniones y también se recaban algunas ideas para que sean generalizadas por parte del área en específico y diversas áreas también hacen lo mismo, trabajan de manera conjunta en cuanto a las labores que cada uno se enmienda, así sea por fechas específicas o así sean por trabajos en general que sea de un área, todos se involucran.

12. ¿Cómo relaciona la utilización de canales de comunicación, respecto a los diversos públicos internos de la organización? (Ref.; funcionarios, personal administrativo, personal de servicio, otros).

Entre los funcionarios, tengo entendido que hay un canal de comunicación directa el cual es el whatsapp y correos institucionales, donde se deliberan, opinan, generan ideas, realizan actividades, para que se puedan plantear a futuro, pero su conversación es más directa y contestación de manera inmediata.

13. ¿Qué canales de comunicación interna propondría en la organización?

Más que canales de comunicación, como es el sector público y lo que limita es el tema administrativo y burocrático, sería la periodicidad, de repente, especificar que llegue un mensaje a través de whatsapp y sea válido para el funcionario, sin esperar que llega el documento administrativo con la finalidad de agilizar cualquier actividad, pedido o requerimiento.

<b>Tema: Gestión de personal</b>		
<b>Fecha:</b> 30 de junio de 2023.	<b>Lugar:</b> Domicilio del participante	<b>Hora:</b> 8:30 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera	<b>Entrevistado:</b> Participante 1 (personal administrativo)	
<b>Guía de entrevista</b>		
1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones? Si bien es cierto lleva un periodo por decirlo así mitad de año, si se nota la organización, se deriva las funciones de manera adecuada, como en toda gestión nueva, hay cosas que aprender por el tema de personal, ya que no todos trabajan de la misma forma o igual, pero si están bien organizados.		
2. ¿Cómo se siente trabajando en esta organización? Bien, cómoda, hay momentos de trabajo en el que se nota el compañerismo como también la organización de funciones en cuanto al personal, así sea por jerarquía, jefe inmediato, jefe directo, o funcionarios de otras áreas que también se comprometen a apoyar al personal en sí, están bien, y se siente el apoyo,		
3. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con su superior inmediato? Con mi superior inmediato es buena, es cordial, es comprensivo, es una persona de experiencia y sobre todo, tiene capacidad de gestionar las funciones de cada uno de su personal.		
4. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo?		

Al ser un personal que de repente nos estamos incorporando por decirlo así, recién nos estamos conociendo, pero el tema del trato es bueno, es cordial, la vivencia es como una segunda familia, con todas sus cosas buenas y malas.

5. ¿Qué conoce de los objetivos institucionales de la organización?

Dentro de los objetivos que se plasma en la organización, los más notorios son los temas culturales, el aporte a la cultura, la educación, como al deporte, y eso se nota básicamente, uno, desde el discurso de la primera autoridad hasta el discurso de los funcionarios de las diversas gerencias.

6. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?

Si, porque todos llevan un mismo objetivo, al ser una gestión que lleva compactada muchos años o muchos periodos, tienen una misma mentalidad por decirlo así, y expresan una misma idea en cuanto a los funcionarios como sus trabajadores y el tema administrativo y obrero, creo que en su gran porcentaje están de acuerdo.

7. Si estuviera ante un líder de esta organización, ¿qué sugerencia brindaría para fortalecer la relación laboral?

El tema de la comunicación interna es importante, yo creo que hay fortalecer un poco más, si bien es cierto, el área de personal con imagen institucional y las diversas gerencias, si están cumpliendo diversos aspectos como capacitar, dar charlas, llevar personal en cada uno de los rubros, así sea seguridad ciudadana, vaso de leche o personal de residuos sólidos, estén altamente capacitados, pero también establecer los lazos de trato entre cada uno como personal, por decirlo así de manera intrapersonal, no solamente sino como se explayan, como hablan, entre ellos como se tratan, como se comunican, eso como que también debería ser reforzado por ese lado.

8. ¿Qué información conoce respecto a estrategias, políticas de trabajo y logros de la organización?

Entre estrategias es lo que se debe hacer para alcanzar un objetivo, el cómo logro hacer que se cumpla con ese objetivo de la organización. Para las políticas de trabajo, en este caso, en el lugar donde laboro actualmente, tiene clara la política de trabajo, fidelidad, compromiso, enseñanza, y creo que es la mejor manera de política de trabajo que puedan desempeñar tanto desde el

jefe superior, jefe inmediato, hasta el personal que trabaja para las diversas áreas.

9. ¿Qué conoce respecto a la misión y visión de la organización?

La visión básicamente de la institución en este caso es llegar a la ciudadanía en general, haciéndole no nada más de conocimiento sino también mostrando el interés adecuado en lo que le interesa a la población chancayana, en lo que le piden, necesitan. Debido a la coyuntura de Chancay la gente está pidiendo el tema de seguridad ciudadana, sabemos que en ese tema está trabajando mucho por los últimos sucesos de sicariato, delincuencia, robos al paso, robos a mano armada, y si está reforzando eso, de alguna u otra forma se está cumpliendo las misiones por cada ámbito, responsable o gerencia, en estos pocos meses y hay un esfuerzo por cumplirlo.

10. ¿El equipo de área al cuál pertenece, define las metas a conseguir a corto y largo plazo?

Si, incluso como equipo mantenemos una modalidad de trabajo, cada fin de semana o mitad de semana, nos reunimos para ver en que estamos bien, en que estamos mal, que merecemos, a que hay que ponerle más punche por decirle así, y se está tratando de mejorar día a día en cada uno de los aspectos, para hacer de conocimiento lo que es la imagen institucional en el distrito de Chancay, en cuanto al trabajo de la Municipalidad.

11. ¿De qué manera, las metas del equipo de trabajo de su área se relacionan con los objetivos institucionales de la organización?

Van de la mano, creo yo, porque de alguna u otra forma si, la imagen de la Municipalidad no es bien vista, más haya de las actividades que se puedan generar o no, o estemos en camino, porque todo es un proceso, es importante que vayan de la mano las metas que tenemos como oficina para que se pueda notar los objetivos, la visión que tiene la organización en este caso.

12. ¿De qué manera se considera su opinión para mejorar el entorno laboral en la organización?

De manera particular en mi caso creo que, se está tomando bastante en cuenta, dentro de esas reuniones, se le da el punto de inserción a todos, todos tienen un punto en el que generar ideas, en el que recopilan lo bueno y lo malo, en el que se les pide un compromiso por decirlo así para mejorar o de repente

para poder resaltar cosas que no estábamos haciendo y se respeta bastante, al igual que de los demás compañeros.

13. ¿Qué acciones de motivación percibe que se realiza en la organización para mejorar el desempeño laboral?

Yo creo que lo más resaltante es el apoyo mutuo, en el caso del personal de nuestra oficina por decirlo así, trabajamos el tema de liderazgo rotativo como lo menciona nuestro superior, el liderazgo rotativo es la capacidad que el jefe superior le da a cada uno de nosotros como trabajadores de poder ejecutar nuestras ideas, nuestras opiniones, nuestras críticas, y por sobre todo las herramientas que necesita la oficina para sacar a flote el tema institucional.

14. ¿Qué acciones de motivación serían necesarias para el desarrollo de actividades en la Municipalidad Distrital de Chancay?

Más que las charlas, capacitaciones o conferencias, yo creo que debería ser el trabajo en conjunto, por ejemplo, hay una actividad que se generó como un tema piloto, para interrelacionar a los trabajadores, desde los funcionarios hasta el personal obrero, donde se les solicitaban que acudan a una reunión ya fuera del horario laboral pero para que interactúen, de repente que expresen que les gusta hacer, por ejemplo, algunos les gustaba cantar, algunos les gusta el fútbol, y se estaba pensando en generar trabajos de confraternidad como ellos, yo creo que si van a empezar, porque yo me imagino que por algo le han preguntado, por algo han requerido esa reunión para poder cruzar ideas y saber que es lo que se puede aplicar en ese caso.

15. ¿De qué manera los líderes fomentarían la comunicación entre los colaboradores y jefes de áreas?

Involucrándolos en las tareas, ideas, y tomando en cuenta que, no hay jefe que porque sea jefe o porque tenga título tiene la capacidad de tener como se le dice la verdad absoluta, sino escuchar a sus colaboradores y aplicar,, aunque hay muchas veces que eso implica trastabillar o cometer errores, porque se toman las ideas, pero se hacen con el sentido de decir, si, pasa esto y resultó, pero si no, también decir, sabes que, no funcionó, hay que intentar otra cosa, no para machacar el tema del error sino superarlo.

## Guía de entrevista

<b>Tema:</b> Comunicación interna		
<b>Fecha:</b> 03 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Centro de labores	<b>Hora:</b> 5:00 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera	<b>Entrevistado:</b> Participante 2 (personal administrativo)	

### Guía de entrevista

1. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización?

En todo espacio la comunicación es primordial, es un pilar que genera confianza entre el personal, directivo y colectivo de los colaboradores, por lo tanto, contribuye al logro de los objetivos institucionales.

2. ¿Conoce al responsable de comunicación interna de la entidad y las funciones y acciones que desarrolla?

Entiendo que la entidad, ósea la Municipalidad distrital de Chancay, el responsable de la comunicación interna lo cumple la oficina de Imagen Institucional y protocolo.

Respecto a sus funciones, puedo señalar que las principales son;

Programar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades de relaciones públicas y prensa, a nivel interno y externo.

Difundir permanentemente las actividades y resultados de la gestión municipal.

3. ¿Qué medios de comunicación interna utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo y superiores?

Bueno, en la entidad, el medio más utilizado es el grupo de whatsapp.

4. ¿Qué canales de comunicación interna utiliza la Municipalidad Distrital de Chancay para brindar información institucional? (Ref.; Correo corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, otros).

Tengo entendido que lo realiza a través de la plataforma virtual fan page institucional, así como, de los diferentes medios de comunicación que también cuenta con sus respectivas plataformas. Asimismo, conozco que utilizan folletos informativos.

5. Los directivos y/o superiores de la organización, ¿Qué canales de comunicación interna utilizan para brindar mensajes o información a los colaboradores?

Utilizan los grupos de whatsapp

6. ¿De qué manera la comunicación entre los integrantes de la organización permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral?

Para ello, realizan funciones periódicas a nivel de directivos (funcionarios), que luego son replicadas a nivel de labores.

7. ¿Con qué fluides recibe respuesta de sus superiores y compañeros, respecto a requerimientos y/o solicitudes de información realizados?

Básicamente dentro de los plazos establecidos en las directivas vigentes, ley N° 27444.

8. ¿Qué limitaciones encuentra para poder comunicarse a través de los canales de comunicación interna en la organización?

Como colaboradora, hasta el momento ninguno.

9. En su área laboral, ¿Se observan dificultades para la emisión de mensajes?

La única dificultad es el factor externo, caída del internet.

10. ¿Qué limitaciones observa usted para comunicarse con otros niveles y áreas de la institución?

Ninguna, todo se da con normalidad.

11. ¿De qué manera se informa sobre los logros y objetivos de la organización?

A nivel interno a través de los directivos y a nivel externo, existe un espacio de diálogo público para desarrollar la rendición de cuentas.

12. ¿Cómo relaciona la utilización de canales de comunicación, respecto a los diversos públicos internos de la organización? (Ref.; funcionarios, personal administrativo, personal de servicio, otros).

Necesario, porque tanto directivos como colaboradores perseguimos el mismo objetivo.

13. ¿Qué canales de comunicación interna propondría en la organización?

Realizar rendición de trabajo entre equipos de trabajo.

Reforzar la comunicación existente, en este caso, grupos de whatsapp.

<b>Tema: Gestión de personal</b>		
<b>Fecha:</b> 03 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Centro de labores	<b>Hora:</b> 5:30 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera	<b>Entrevistado:</b> Participante 2 (personal administrativo)	
<b>Guía de entrevista</b>		
<p>1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones?</p> <p>Aún se evidencia una comunicación débil con la sociedad organizada y no organizada, se trabaja y cumplen funciones por presión social y mediática.</p>		
<p>2. ¿Cómo se siente trabajando en esta organización?</p> <p>Identificada y comprometida, cumpliendo en efecto las funciones a desarrollar.</p>		
<p>3. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con su superior inmediato?</p> <p>Totalmente apático, indiferente.</p>		
<p>4. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo?</p> <p>Contrario a la relación laboral con el jefe inmediato, con las compañeras de trabajo es armónica, asertiva y con empatía.</p>		
<p>5. ¿Qué conoce de los objetivos institucionales de la organización?</p> <p>Brindar servicios a la comunidad. Buscar permanente eficiencia en la administración pública.</p>		
<p>6. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?</p> <p>Si, en algunos funcionarios públicos, por ejemplo, la gerencia de administración tributaria.</p>		
<p>7. Si estuviera ante un líder de esta organización, ¿qué sugerencia brindaría para fortalecer la relación laboral?</p> <p>Mayor organización interna y empatía entre los trabajadores.</p>		

8. ¿Qué información conoce respecto a estrategias, políticas de trabajo y logros de la organización?

Actualmente ninguna.

9. ¿Qué conoce respecto a la misión y visión de la organización?

Respecto a la misión, brindar servicios de calidad a la comunidad, posicionando al usuario, ciudadano, vecinos, como la razón de ser de la organización.

Y respecto a la visión, somos una ciudad ordenada, turística, productiva y segura.

10. ¿El equipo de área al cuál pertenece, define las metas a conseguir a corto y largo plazo?

Actualmente no.

11. ¿De qué manera, las metas del equipo de trabajo de su área se relacionan con los objetivos institucionales de la organización?

Si, a través del sistema institucional de archivos, enmarcado en la ley N° 25323, ley de creación del sistema nacional de archivos, y directivas que existen para su complementación.

12. ¿De qué manera se considera su opinión para mejorar el entorno laboral en la organización?

No se generan los espacios.

13. ¿Qué acciones de motivación percibe que se realiza en la organización para mejorar el desempeño laboral?

Capacitaciones sobre temas relacionados a las labores que realizamos.

Reconocimiento que se realizan en fechas importantes como el día del servidor público.

14. ¿Qué acciones de motivación serían necesarias para el desarrollo de actividades en la Municipalidad Distrital de Chancay?

Desarrollar capacitaciones sobre el manejo de relaciones humanas.

Mejorar las condiciones laborales para el mejor desempeño de las actividades.

Reconocimiento de los logros.

15. ¿De qué manera los líderes fomentarían la comunicación entre los colaboradores y jefes de áreas?

Brindándoles confianza para el cumplimiento de las funciones y actividades.

## Guía de entrevista

<b>Tema:</b> Comunicación interna		
<b>Fecha:</b> 03 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Domicilio del participante	<b>Hora:</b> 8:00 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera		<b>Entrevistado:</b> Participante 3 (personal administrativo)
<b>Guía de entrevista</b>		
<p>1. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización? Como la forma de poder llevar un mensaje o información de algo que quiere comunicarse.</p>		
<p>2. ¿Conoce al responsable de comunicación interna de la entidad y las funciones y acciones que desarrolla? Que yo sepa no hay un área específica que se idealice o maneje la comunicación interna, dado que la comunicación es entre oficinas, áreas, gerencia subgerencia, mediante oficios, cartas, memorándum.</p>		
<p>3. ¿Qué medios de comunicación interna utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo y superiores? Mediante informes, mediante cartas y mediante circulares.</p>		
<p>4. ¿Qué canales de comunicación interna utiliza la Municipalidad Distrital de Chancay para brindar información institucional? (Ref.; Correo corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, otros). Periódico mural, circulares, informes y correo corporativo.</p>		
<p>5. Los directivos y/o superiores de la organización, ¿Qué canales de comunicación interna utilizan para brindar mensajes o información a los colaboradores? Circulares o memorándum.</p>		
<p>6. ¿De qué manera la comunicación entre los integrantes de la organización permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral?</p>		

Mediante la comunicación directa, muy poco se utiliza la comunicación interna, pero es más viable la comunicación directa entre el personal.

7. ¿Con qué fluides recibe respuesta de sus superiores y compañeros, respecto a requerimientos y/o solicitudes de información realizados?

Dentro de los tres a cinco días mayormente, en tanto se trate de informes, tenemos plazo de 10, 15 y 20 días.

8. ¿Qué limitaciones encuentra para poder comunicarse a través de los canales de comunicación interna en la organización?

No encuentro ninguna limitación dado que lo que se puede informar de manera verbal, usamos los medios de comunicación interna por formalidad, para tener constancia que la información que queremos ha llegado a un subalterno o a otra área.

9. En su área laboral, ¿Se observan dificultades para la emisión de mensajes?

En mi área no, dado que respondemos a la brevedad posible mediante informes, para remitir respuestas a otras áreas o para mandar información a otras áreas, pero, de manera interna solo en la oficina es más que toda la comunicación verbal, no utilizamos comunicación interna en el área.

10. ¿Qué limitaciones observa usted para comunicarse con otros niveles y áreas de la institución?

No encuentro ninguna limitación, como te digo, usamos la documentación solo por formalidad, pero hacemos llegar el mensaje previamente con una comunicación verbal y posteriormente para mera formalidad mediante una comunicación escrita.

11. ¿De qué manera se informa sobre los logros y objetivos de la organización?

Mediante informes que remitimos al área que sea nuestra superior o a las áreas a las cuales les compete un caso o materia.

12. ¿Cómo relaciona la utilización de canales de comunicación, respecto a los diversos públicos internos de la organización? (Ref.; funcionarios, personal administrativo, personal de servicio, otros).

En nuestra área solo emitimos informes legales, y estos informes conllevan todo tipo de informes respecto a casos específicos mayormente para el

administrado, pero que nos lleva como un canal para comunicarnos o hacer llegar la información a otras áreas, no tenemos ningún tipo de limitación.

13. ¿Qué canales de comunicación interna propondría en la organización?  
Las cartas, pequeñas circulares, no tanto formalismo como siempre enviar informes.

<b>Tema: Gestión de personal</b>		
<b>Fecha:</b> 03 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Domicilio de participante	<b>Hora:</b> 8:30 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera	<b>Entrevistado:</b> Participante 3 (personal administrativo)	
<b>Guía de entrevista</b>		
<p>1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones?</p> <p>Creo que en la actualidad cada área está desarrollando las funciones pertinentes que les corresponde de una manera muy satisfactoria, alcanzando los logros y metas, se espera que en el transcurso se pueda superar muchas expectativas.</p>		
<p>2. ¿Cómo se siente trabajando en esta organización?</p> <p>Bien, más que todo en el área que me encuentro está superando mis expectativas, estoy adquiriendo nuevos conocimientos, es mi primera experiencia en el sector público, por ende, adquirir experiencia y conocimiento es lo principal.</p>		
<p>3. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con su superior inmediato?</p> <p>Es muy buena, tranquila, es más que todo como un maestro para mí, estoy adquiriendo conocimientos que anteriormente quizás lo veía del otro lado porque yo trabajaba para el sector privado y muchas veces era defender a los administrados y estar en contra de una institución, pero ahora veo las cosas de manera distinta y contraria porque estoy siendo parte de la administración de una entidad.</p>		
<p>4. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo?</p>		

Es muy buena, tranquila, soy muy poco de socializar, pero es parte de la comunicación por nuestro trabajo y compañerismo y la actividad laboral, nos llevamos muy bien.

5. ¿Qué conoce de los objetivos institucionales de la organización?

Bueno, conozco que hay metas que cumplir, funciones que deben laborar acorde a cada oficina, en el área legal en cual me encuentro, somos un área de soporte y apoyo mayormente para todas las oficinas de la municipalidad y creo que se está desempeñando muy buena labor por parte del área y por parte de las diversas que comprende la Municipalidad de Chancay.

6. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?

Si claro, en realidad me gusta el ambiente laboral, toda vez que al ser una persona que se desarrolla como líder, se reconocer también a quienes desempeñan esa capacidad y encuentro a muchas personas que desarrollan, que laboran, que cumplen con las expectativas y están superando las metas, tanto que se mejora la actividad institucional de la municipalidad.

7. Si estuviera ante un líder de esta organización, ¿qué sugerencia brindaría para fortalecer la relación laboral?

Un poco más de organización en tanto a trabajar en la administración pública como en la municipalidad, es trabajar de la mano con los pedidos de la ciudadanía, la mejoría y desarrollo del pueblo, que se escuche más a la población en tanto a sus pedidos en lo que sea primordial.

8. ¿Qué información conoce respecto a estrategias, políticas de trabajo y logros de la organización?

Más que estrategias políticas, se está trabajando en una estrategia que cubra o supla las necesidades de un pueblo, para mejoría de un distrito, para mejoría de toda una población, para que un futuro desarrollen amplios proyectos en el distrito de Chancay, para lo cual se está implementando el apoyo en educación, cultura, deporte y otros ámbitos.

9. ¿Qué conoce respecto a la misión y visión de la organización?

Lo que podría señalar como misión de la Municipalidad distrital de Chancay, es encaminarse a formar una entidad con capacidad de gestión de desarrollo,

evolución para un distrito y la visión, tanto de esta administración seria, tanto la ciudadanía como la administración trabajen de la mano por un bien común.

10. ¿El equipo de área al cuál pertenece, define las metas a conseguir a corto y largo plazo?

Somos una unidad de apoyo, si bien, no somos parte de una gerencia en la municipalidad, somos una unidad de apoyo, tanto para el superior que son alcaldía, secretaria general, más que una gerencia que tenga el cargo o la potestad de poder dirigir, desarrollar, desenvolver, algún tipo de actividad que enmarque solamente a la municipalidad.

11. ¿De qué manera, las metas del equipo de trabajo de su área se relacionan con los objetivos institucionales de la organización?

Toda vez que, en el área es una unidad de apoyo, creo que no dejamos desvalidas a las demás gerencias que forman parte de esta institución, dado que, brindamos la información que se requiere, el apoyo que se requiere, trabajamos por un bien en común, de superar todas las metas trabajar por un bien social, absolver toda la problemática que presentan los administrados, y ese es nuestro apoyo.

12. ¿De qué manera se considera su opinión para mejorar el entorno laboral en la organización?

Se toma en consideración todo tipo de consejo, todo tipo de ideas, no estoy en un área que impone, sino que está dispuesto a escuchar, dialogar, intercambiar ideas, y llegar a un acuerdo y superar cualquier obstáculo en el camino, no estoy en un lugar donde alguien imponga algo y solo eso se hace, intercambiamos ideas y hacemos algo que este acorde a lo que se solicite.

13. ¿Qué acciones de motivación percibe que se realiza en la organización para mejorar el desempeño laboral?

Siempre pasan el reconocimiento la labor que se desarrolla, hacen actividades internas, solamente eso.

14. ¿Qué acciones de motivación serían necesarias para el desarrollo de actividades en la Municipalidad Distrital de Chancay?

Se debería realizar la diversificación en la capacitación que necesita todo tipo personal, incluso hasta los altos mandos, por decir al alcalde que es la máxima

autoridad en toda la municipalidad. Las capacitaciones, implementar una cadena de estudios, especializaciones, otros.

15. ¿De qué manera los líderes fomentarían la comunicación entre los colaboradores y jefes de áreas?

No haciendo ningún tipo de distinción por algún tipo de puesto o rango que se tenga en las áreas determinadas, siempre trabajando por igual con un mismo fin.

### Guía de entrevista

<b>Tema:</b> Comunicación interna		
<b>Fecha:</b> 4 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Municipalidad distrital de Chancay	<b>Hora:</b> 8:30 a.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera		<b>Entrevistado:</b> Participante 4 (funcionario municipal)

### Guía de entrevista

1. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización?

Como comunicación interna, se entiende a una estrategia que puede mejorar la gestión pública en general, se plantean ciertos objetivos, se plantean ciertas metas, y se llega con objetivos trazados para poder tener la meta que nosotros queremos que sea mejorar la comunicación de los que laboran en esta entidad, básicamente desde la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. ¿Conoce al responsable de comunicación interna de la entidad y las funciones y acciones que desarrolla?

Si, bueno, quien está haciendo la suerte de encargado o coordinador de este plan estratégicos, es la jefa de recursos humanos, gestión del talento humano, quien comunica a través de los distintos medios, se está tratando de implementar, sistematizando la comunicación, ya no tanto a través de documentos escritos, sino links y otros tipos de plataformas digitales, pero si, la encargada de eso es la jefa de recursos humanos.

3. ¿Qué medios de comunicación interna utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo y superiores?

El estado situacional que nosotros encontramos, fue que, el único medio que se utilizaba era escrito, a través de informes, memorándum, circulares, pero en vista que ya se está utilizando distintas plataformas, vimos por conveniente regularizar también el uso del correo institucional, es así que a todos nos facilitaron el correo institucional para que podamos tener una comunicación más rápida, más eficaz entre áreas, para no ir a buscar el documento en físico, hacerle seguimiento, pero, podremos nosotros tener una comunicación directa, porque durante el día a veces estamos atendiendo a los vecinos, hay distintas cosas que atender pero, ya el correo queda por lo menos allí, ya cuando el compañero de trabajo lo recibe está en la bandeja y lo puede visualizar en cualquier momento, otro medio de comunicación interna, corresponde a la implementación de un boletín interno, antes de salir a las redes sociales o a los medios, hay un grupo que tenemos entre funcionarios y pasa por un filtro, se somete a la decisión de todos, si hay alguien le quiere agregar algún tipo de información respecto a su área, luego de eso ya lo lanzan a las redes sociales y también para que esté al alcance de los grupos de whatsapp de los trabajadores de la municipalidad.

4. ¿Qué canales de comunicación interna utiliza la Municipalidad Distrital de Chancay para brindar información institucional? (Ref.: Correo corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, otros).

Todo lo que has citado anteriormente se está trabajando, se está utilizando, algunos más que otros, por ejemplo, el tema del periódico mural es todavía hacer el documento físico también lo están haciendo, pero, en su gran mayoría, la comunicación es a través de whatsapp, redes sociales, mensaje de texto, también vamos a ponernos a pensar que también todos los funcionarios que lideran o que dirigen el tema de la comunicación interna, de repente no tienen muy en cuenta la implementación y modernización de la gestión municipal, entonces estamos en ese camino de tratar de contrastar lo nuevo, con la trayectoria y conocimiento que ya tienen los funcionarios antiguos.

5. Los directivos y/o superiores de la organización, ¿Qué canales de comunicación interna utilizan para brindar mensajes o información a los colaboradores?

Básicamente siempre es a través de documentos escritos, porque siempre está prevaleciendo, en segundo plano está el whatsapp, luego utilizan también una llamada directa para dar la comunicación, pero se está buscando canalizar toda esta comunicación a través de una plataforma de intranet, algo que nos permita solamente a los colaboradores ver la información, en eso se está trabajando, estamos camino a hacerlo de esa forma, implementar la intranet y un chat que permita interactuar con otras áreas para hacerle la consulta de manera directa, para que el vecino no tenga que estar yendo oficina por oficina, sino que tenga información en un solo lugar.

6. ¿De qué manera la comunicación entre los integrantes de la organización permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral?

Personal considero que si influye mucho en el desempeño laboral, porque de esa forma vamos conociendo por donde es el camino que estamos siguiendo, la toma de decisiones que se da desde la alcaldía, pasa por gerencia municipal, y luego se extiende a gestión del talento humano, y hace la difusión, entonces, si nos ayuda mucho, sobre todo en el tema del desempeño laboral, calidad del servicio que brindamos como servidores municipales, mejorar la calidad del servicio, estamos apuntando a eso, a la modernización de la gestión municipal, por eso tenemos que tener una buena comunicación interna primero, no basta con las reuniones, no basta con las capacitaciones, tenemos que tener canales y justamente se está trabajando en eso, somos conscientes que todavía falta mucho por hacer pero por lo menos lo tenemos en agenda.

7. ¿Con qué fluides recibe respuesta de sus superiores y compañeros, respecto a requerimientos y/o solicitudes de información realizados?

La respuesta es inmediata, cuando empezamos la gestión, si hubieron ocasiones donde se perdieron ciertas coordinaciones, porque siempre priorizamos otro tipo de cosas, siempre cada oficina tiene una función específica y una meta trazada, pero ciertas cosas que se han quedado de lado las estamos retomando, ciertas coordinaciones, porque las prioridades

siempre son las metas presupuestales, y siempre estamos entorno a eso, pero las respuestas dentro de lo normal si se dan de manera inmediata, durante el día.

8. ¿Qué limitaciones encuentra para poder comunicarse a través de los canales de comunicación interna en la organización?

Las limitaciones son de tema informática básicamente, yo puedo advertir que no hay una oficina de gobierno electrónico consolidado, de repente faltaría personas con mayor nivel de conocimiento y personas que tengas trayectoria, experiencia ya en gobierno electrónico, porque informática es la que nos da soporte para todo y son los que nos deberían de facilitar los medios de comunicación interna para mejorar. Pero si, en eso estamos bastantes débiles.

9. En su área laboral, ¿Se observan dificultades para la emisión de mensajes?

Si, en algunas ocasiones, que básicamente brindamos información directa al vecinos, entonces en algunos momentos hemos tenido dificultades porque los servidores, básicamente como te decía, el tema informático no nos ayuda mucho, ya que creo que los servidores no tienen la capacidad y hubieron ocasiones que se nos ha caído el sistema, entonces eso como que dificulta el desempeño durante el momento, durante el día pero ya después tratamos de ir y conversar verbalmente con la persona, o con quien quisimos comunicarnos en ese momento, tratamos de subsanarlo de esa forma, se evitaría mucho si es que hubiera un canal directo y en estos se está trabajando, pero para eso tiene que trabajar informática, en el cambio de adquisición de otro servidor y la implementación, empezar a configurar las máquinas y todo eso.

10. ¿Qué limitaciones observa usted para comunicarse con otros niveles y áreas de la institución?

Yo sí creo que hay bastante dificultad, porque las agendas de casi todos los funcionarios, incluso de alcaldía, a veces son bastantes recargadas, las agendas no solo tienen cita con los vecinos, o con asociaciones o con gremios, sino también tienen que ir a cubrir distintos eventos sociales, entonces, no solo está la parte organizacional que somos nosotros la municipalidad como entidad, sino también, está la parte social, la parte política, entonces tenemos que estar mirando todo eso y las agendas son básicamente bien recargadas,

y nos imposibilita muchas veces de poder comunicarnos directamente o que tengamos una conversación que se lleguen a la toma de decisiones.

11. ¿De qué manera se informa sobre los logros y objetivos de la organización?

Básicamente siempre se cita para reuniones, en mesas de trabajo, y ahora hace unos meses que hemos implementado el boletín informado, y de esa forma también se va a dando a conocer los logros que se van teniendo, cada área va trabajando de acuerdo con sus funciones.

12. ¿Cómo relaciona la utilización de canales de comunicación, respecto a los diversos públicos internos de la organización? (Ref.; funcionarios, personal administrativo, personal de servicio, otros).

Se utilizan dos canales distintos, con todo el personal administrativo, siempre se hace una comunicación escrita, a través de memorándum, circulares, pero los funcionarios si tenemos una comunicación directa, a través de grupos de whatsapp y también el tema del correo.

13. ¿Qué canales de comunicación interna propondría en la organización?

Básicamente mi propuesta ha sido desde que llegue, la implementación de la intranet, en otras instituciones donde he trabajado, la intranet nos facilitaba que todos los servidores, todos los que forman parte de la institución se enteren de lo que está pasando día a día y sepamos como estamos yendo, como nos estamos conduciendo, y el intranet nos permite eso, tener al día las noticias, las novedades, y la comunicación con otras áreas, de repente no conocemos a nuevo encargado de un área, entonces el intranet nos permite tener el contacto a través de su chat institucional, nos comunicarnos con esa persona, hacerle una consulta, requerimiento y que nos responda en el menor tiempo posible, es lo que yo he propuesto desde que hemos llegado, y ya se está tratando de implementar.

<b>Tema: Gestión de personal</b>		
<b>Fecha:</b> 04 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Municipalidad distrital de Chancay	<b>Hora:</b> 9:00 a.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera		<b>Entrevistado:</b> Participante 4 (funcionario municipal)
<b>Guía de entrevista</b>		
<p>1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones?</p> <p>Respecto al desarrollo de las funciones, estamos liderados por el alcalde, y en general el concejo municipal que lo conforma el alcalde y todos los regidores, en base a las distintas sesiones de concejo que se están dando, nos convocan a los funcionarios para ir viendo cómo vamos en el tema de la aceptación en cuanto a la población, pero básicamente los que están ahora representando y comunicándose directamente y trayendo todos los requerimientos, las consultas y también los reclamos, es el concejo municipal.</p>		
<p>2. ¿Cómo se siente trabajando en esta organización?</p> <p>Me siento cómoda, no del todo satisfecha porque hay muchas cosas que trabajar todavía, pero, en mi área encontré una muy mal en el uso de la tecnología, en la implementación de sistemas modernos para poder, mejorar en las funciones del área, hay muchas cosas por hacer todavía pero estamos enfocados en eso, hemos convocados a profesionales que tengan el perfil y el conocimiento para poder sobrellevar la situación y darle mayor importancia, mayor énfasis a la administración tributaria porque es quien sostiene económicamente a toda la municipalidad.</p>		
<p>3. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con su superior inmediato?</p> <p>Bueno, es una relación cordial, siempre procuro que sé coordina toda acción para que las actividades puedan desarrollarse de la mejor manera.</p>		
<p>4. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo?</p> <p>Es una relación optima, se podría decir tranquila, todo es a nivel profesional, recién no sestamos conociendo, la mayoría de los colaboradores de mi área, antes no habían trabajado en gestión municipal y todos venimos de experiencias anteriores del sector privado, todos estamos dando un granito de</p>		

arena para poder ayudar y mejorar, hacerlo de manera que parezca un servicio privado, sin embargo, es un servicio público.

5. ¿Qué conoce de los objetivos institucionales de la organización?

Conozco lo básico porque antes no he tenido experiencia en gestión municipal, conozco las actividades que se realizan a nivel nacional, y ahora lo estoy aplicando a nivel distrital, es un poco más pequeño, sin embargo, es también de mucha importancia, pero los objetivos institucionales básicamente estamos nosotros supeditados a lo que la gerencia municipal nos requiera, y también nos va a indicando de acuerdo a como vamos avanzando.

6. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?

En un muy pocas personas, hay que resaltar a cierta persona que tienen liderazgo para poder conducir, pero no en todos, lo que yo veo hay personas que se han sistematizado en lo mismo, han sido atrapados en la rutina, y están reacios al cambio, sin embargo, se está viendo que algunos directivos están saliendo de esa zona de confort y están tratando de arriesgar para poder dar un mejor servicio.

7. Si estuviera ante un líder de esta organización, ¿qué sugerencia brindaría para fortalecer la relación laboral?

La primera recomendación es mejorar el clima laboral interno, eso me parece crucial, es vital. Se podría mejorar este aspecto a través de paseos, full day, actividades de integración que permita la participación de todos, con la finalidad de conocernos entre todos y tener cierto grado de confianza para mejorar los resultados del trabajo.

8. ¿Qué información conoce respecto a estrategias, políticas de trabajo y logros de la organización?

La estrategia está a cargo de la gerencia municipal, es quien dirige a todos los directivos, la estrategia lo tiene a través de su plan institucional y estamos nosotros todavía en una fase adaptación a implementación, no salimos todavía del tema de la inducción de la adaptación, estamos a casi siete meses de la gestión, sin embargo, por distintas reuniones y conversaciones que se van dando, nos ayuda a poder entender que cosa es lo que queremos y que cosa es lo que quiere la alta gerencia.

9. ¿Qué conoce respecto a la misión y visión de la organización?

Conozco que se quiere posicionar a Chancay como un distrito eco sostenible, un distrito donde puedan convivir lo nuevo con lo tradicional, siempre es algo fundamental en Chancay, sin embargo, estamos en otras épocas donde nosotros también podemos ser aperturados a tener otras oportunidades, ciertas comodidades que también se gozan en otras ciudades, entonces esa es la visión de la municipalidad, situar a Chancay en la primera ciudad del norte chicos, la primera ciudad con atractivos turísticos.

10. ¿El equipo de área al cual pertenece, define las metas a conseguir a corto y largo plazo?

Si, a corto, mediano, y largo plazo.

11. ¿De qué manera, las metas del equipo de trabajo de su área se relacionan con los objetivos institucionales de la organización?

Se relacionando directamente en el tema del cumplimiento de todo lo que se trazó como plan de gobierno, si bien es cierto, la administración tributaria capta los recursos, pero lo gestiona otra área, entonces nosotros tenemos participación directa en la obtención de metas, y también en la toma de decisiones para poder hacer el uso del recurso, por ejemplo, en el área de desarrollo social, es donde se ejecutan la mayor parte de proyectos, programas, y también el área de obras públicas.

12. ¿De qué manera se considera su opinión para mejorar el entorno laboral en la organización?

Siento que se considera en gran escala porque las veces que nos hemos reunido, yo he expuesto lo que siento, lo que pienso, he visto que ya se está dando en la práctica lo que tal vez yo recomendé en algún momento, si siento que se está tomando en cuenta.

13. ¿Qué acciones de motivación percibe que se realiza en la organización para mejorar el desempeño laboral?

Faltan todavía muchas acciones de motivación, en este corto tiempo que tenemos como gestión, no había muchas oportunidades de motivar, porque incluso no se hizo ciertas celebraciones, se ha obviado por el tema de presupuesto y porque estamos todavía en un tema de inducción, pero seguramente con el tiempo se van a poder hacer.

14. ¿Qué acciones de motivación serían necesarias para el desarrollo de actividades en la Municipalidad Distrital de Chancay?

El reconocimiento a la labor, tanto al personal administrativo como a los funcionarios, sería muy importante un reconocimiento, no solo de palabras sino también un reconocimiento en el tema de capacitación o mejorar ciertos intereses que tenga el funcionario o el trabajador administrativo, de repente tiene interés en tomar algún curso, en ese sentido, la institución puede ser amigable.

15. ¿De qué manera los líderes fomentarían la comunicación entre los colaboradores y jefes de áreas?

Se mejoraría a través de mesas de trabajo, reuniones generales entre todos los trabajadores de la institución, con presencia del alcalde, para que puedan ser todos tomados en cuenta, porque a veces la rutina, el día a día, hacen perder esa comunicación y esa motivación que se tuvo desde el principio para tener presente porque estamos aquí.

### Guía de entrevista

Tema: Comunicación interna		
<b>Fecha:</b> 04 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Domicilio de participante	<b>Hora:</b> 8:00 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera	<b>Entrevistado:</b> Participante 5 (Personal de servicio)	
Guía de entrevista		
1. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización? Podría ser las reuniones internas.		
2. ¿Conoce al responsable de comunicación interna de la entidad y las funciones y acciones que desarrolla? El responsable sería mi jefe, encargado de realizar los horarios de rutas. Sin embargo, los funcionarios serían los encargados con más peso.		

3. ¿Qué medios de comunicación interna utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo y superiores?  
Teléfono (Whatsapp) y llamadas cuando es más privado.
4. ¿Qué canales de comunicación interna utiliza la Municipalidad Distrital de Chancay para brindar información institucional? (Ref.; Correo corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, otros).  
No te puedo decir, solo recibimos informes verbales.
5. Los directivos y/o superiores de la organización, ¿Qué canales de comunicación interna utilizan para brindar mensajes o información a los colaboradores?  
Whatsapp o llamadas telefónicas.
6. ¿De qué manera la comunicación entre los integrantes de la organización permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral?  
Informes en cuaderno sobre el trabajo diario que haces.
7. ¿Con qué fluides recibe respuesta de sus superiores y compañeros, respecto a requerimientos y/o solicitudes de información realizados?  
Según, si es del trabajo como riego es inmediato, pero si es de un material se demoran/ lento.
8. ¿Qué limitaciones encuentra para poder comunicarse a través de los canales de comunicación interna en la organización?  
No encuentra limitación, por lo mismo que no conozco otro canal que no sea el teléfono.
9. En su área laboral, ¿Se observan dificultades para la emisión de mensajes?  
Ninguno, no hay problema. Puedes enviar mensajes con respuestas fluidas.
10. ¿Qué limitaciones observa usted para comunicarse con otros niveles y áreas de la institución?  
Hasta ahora no, áreas como logística y tesorería me atendieron bien (rápido y fluido).

<p>11. ¿De qué manera se informa sobre los logros y objetivos de la organización?</p> <p>En mi área, a través de reuniones.</p> <p>12. ¿Cómo relaciona la utilización de canales de comunicación, respecto a los diversos públicos internos de la organización? (Ref.; funcionarios, personal administrativo, personal de servicio, otros).</p> <p>La verdad, no nos relacionamos. Solo con mi jefe inmediato.</p> <p>13. ¿Qué canales de comunicación interna propondría en la organización?</p> <p>No nos metemos en nada más. Solo estamos en el trabajo y nada más.</p>
---

<b>Tema: Gestión de personal</b>		
<b>Fecha:</b> 04 de julio de 2023	<b>Lugar:</b> Domicilio de participante	<b>Hora:</b> 8:30 p.m.
<b>Entrevistador:</b> Misael Jonathan Trujillo Rivera	<b>Entrevistado:</b> Participante 5 (Personal de servicio)	
<b>Guía de entrevista</b>		
<p>1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones?</p> <p>No puedo opinar nada, porque solo sé de mi área.</p> <p>Respecto a mi área, está muy bien, todos nos apoyamos, el encargado se preocupa bastante y empatía.</p> <p>2. ¿Cómo se siente trabajando en esta organización?</p> <p>Contento por el trabajo y la oportunidad. Asimismo, somos independientes, ya que nos permiten trabajar desde como mejor lo manejemos.</p> <p>3. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con su superior inmediato?</p> <p>Bien, no se porta mal, no abusa de nadie. Tiene palabra en lo que dice y le hacemos caso.</p> <p>4. ¿Cómo es la relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo?</p> <p>Todos unidos, pero a su vez independiente porque nadie se mete en el trabajo del otro. Cuando nos juntamos todos contentos.</p>		

5. ¿Qué conoce de los objetivos institucionales de la organización?  
No puedo opinar porque no lo sé.
6. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?  
Ya que no conozco los objetivos, considero que tampoco podría reconocer lo que mencionas.
7. Si estuviera ante un líder de esta organización, ¿qué sugerencia brindaría para fortalecer la relación laboral?  
Apoyarnos más en el trabajo para que todo salga mejor.
8. ¿Qué información conoce respecto a estrategias, políticas de trabajo y logros de la organización?  
Ninguna
9. ¿Qué conoce respecto a la misión y visión de la organización?  
Lo único que puedo hablar es sobre mi área, respecto al resto, no sé, no sabemos.
10. ¿El equipo de área al cuál pertenece, define las metas a conseguir a corto y largo plazo?  
Corto y largo plazo, sí. Mantener a los jardines.
11. ¿De qué manera, las metas del equipo de trabajo de su área se relacionan con los objetivos institucionales de la organización?  
No lo puedo relacionar porque no conozco los objetivos institucionales.
12. ¿De qué manera se considera su opinión para mejorar el entorno laboral en la organización?  
La opinión de uno, sí la consideran.
13. ¿Qué acciones de motivación percibe que se realiza en la organización para mejorar el desempeño laboral?  
En mi área, será con el buen trato. No hay nadie que se quiera aprovechar.
14. ¿Qué acciones de motivación serían necesarias para el desarrollo de actividades en la Municipalidad Distrital de Chancay?  
Una mejor remuneración.
15. ¿De qué manera los líderes fomentarían la comunicación entre los colaboradores y jefes de áreas?

Más reuniones e informes que pasen más seguidos para estar al tanto de cualquier cosa.

**Participantes:** 5 personas correspondiente a personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay.

**Fecha de aplicación:** 4 de julio de 2023.

**Hora:** 6:00 p.m.

<b>Guía de grupo de enfoque</b>
<b>Tema: Comunicación interna</b>
<p>1. ¿De qué manera la comunicación permite mejorar el desarrollo de funciones y entorno laboral en una organización?</p> <p>Participante 1: Yo considero que dentro de una entidad tanto estatal como privada, se plantean objetivos, y para poder lograr los objetivos se plantean estrategias, es importante que cada parte de la institución, estamos hablando de los gerentes, subgerentes, trabajadores administrativos y de campo, deben tener conocimiento de lo que se quiere lograr en la institución, que objetivos se tienen, entonces para mí, la comunicación interna es importante porque cuando todas las personas dentro de una institución saben cuales son los objetivos a lograr, todos van a trabajar para llegar al mismo rumbo y todos van en sincronía para poder lograr lo que se quiere.</p> <p>Participante 2:</p> <p>Participante 3: Desde mi punto de vista, dentro de un grupo de trabajo que se desempeña en una institución pública, o ya sea privada también, la comunicación va establecido justamente a mitigar aquellas acciones que puedan entorpecer el objetivo o una meta, en mi caso me desempeño con metas y para ello necesitamos herramientas de trabajo o instrumentos de trabajo, que en la administración pública nos otorga justamente para dar el debido cumplimiento, pero si los trabajadores desde el orden jerárquico de mínimo nivel hasta el más alto, no comunican deficiencias o faltas que carezca en la gestión pública, no va a poder cumplir con ello, por eso es importante siempre preguntar a su personal , si todo va marchando bien, correctamente. La comunicación va a resaltar siempre a que el grupo de trabajo cumpla con lo establecido.</p> <p>Participante 4:</p>

Participante 5: Bueno yo creo que la comunicación es muy importante, porque al tener una buena comunicación nosotros también vamos a poder brindar un mejor servicio a los administrados, digamos ejemplo que venga un administrado y yo tengo una buena comunicación con mi compañera de trabajo, voy a saber orientarle a la persona, como se encuentra su expediente en qué situación está.

2. ¿Qué entiende por comunicación interna en una organización y quién o quiénes son los responsables de desarrollarla en la Municipalidad distrital de Chancay?

Participante 1: Para mí la comunicación interna en la conexión que tienen todas las partes que conforman o integran una institución, en este caso la municipalidad distrital de Chancay, asimismo, se divide la responsabilidad entre el gerente municipal, alcalde, los cuales proponen una visión para toda la empresa y la responsabilidad recae entre todos, este proceso se transmite desde el alcalde hacia las personas de confianza y de ellos se transmite hacia todos los trabajadores.

Participante 2: La comunicación es muy importante y empieza desde los gerentes y directores de cada área, como un ejemplo, el hecho que tu jefe o jefa no está en la oficina, llegue un administrador a saber sobre una comunicación, tú no le puedes decir no lo sé porque mi jefa no está, tú ya tienes que saber, para eso ya es tenido que haberte comunicado con tu jefe, en caso el falte ese día, tú ya sabes dónde está la documentación donde están los trámites para que si el administrado no se vaya disconforme y tenga al menos un resultado respecto a su consulta.

Participante 3: Hay algo muy importante respecto a la interrogante que mencionó mi compañera, creo que lo llamados a dar la comunicación interna son los servidores y funcionarios públicos que pertenecen a la entidad en este caso a la municipalidad de Chancay, pero yendo un plano muy subjetivo, yo lo veo desde mi punto de vista ya que creo que es una comunicación interna, dar una buena atención al contribuyente, porque si esa persona no es atendido debidamente lo va a comunicar ya sea de manera verbal o escrita, y alguien, ya sea un funcionario o un servidor va a tener que ser el receptor de esa queja,

por ende, esa persona que recepcionó el reclamo va a tener que comunicarlo y esa persona viene ser un sujeto más de comunicación interna.

Participante 4:

Participante 5: La comunicación interna menciona mi compañero es muy importante para toda organización, tanto en el sector privado como público como es nuestro caso, en realidad todos somos responsables que se lleve una buena comunicación en este caso tanto para que haya una buena relación con mi jefe, de igual forma, mis compañeros en general, todos debemos estar involucrados, se mantener la comunicación tanto verbal como escrita, en este caso, en el sector público es importante que mayormente la comunicación sea escrita, para que exista una prueba que se está llevando dicho requerimiento, solicitudes, o se está respondiendo cualquier detalle.

3. ¿De los canales de comunicación interna que se mencionan a continuación, a su juicio, cuál de ellos sería más eficiente para emitir mensajes en la Municipalidad Distrital de Chancay? (correo corporativo o institucional, informes, boletines, periódico mural, folletos, trípticos, revista, redes sociales).

Participante 1: Tanto los informes como boletines, incluso todo lo mencionado es útil, pero con un grado de relevancia, porque yo creo que los informes como mencionaba mis compañeros es muy importante porque se da la formalidad del caso, se puede informar de una forma más concisa yo creo que el tema de los informes es muy relevante, sobre todo en el tema de actividades y de mensajes muy fuertes, y también considero que los boletines, revistas, folletos y trípticos, se puedan informar los objetivos y visión de la empresa, y para mí, también es importante el tema de las redes sociales como por ejemplo el WhatsApp, que también puede servir para mensajería instantánea, por ejemplo, se comunica una actividad y se requiere algo urgente y no se puede recurrir a informes porque suele demorar entonces, se puede utilizar mensajes a través de WhatsApp, las redes sociales pueden lograr tareas más instantáneas.

Participante 2: Cómo mencionó mi compañera, en la entidad pública todo se rige a través de documentos como; informes, memorándum, bueno, son documentos bastante fríos, y no son tan apetecible de leer, como dicen, todo

entra por los ojos, un tríptico o algo colorido o imágenes, uno lo capte más rápido, y es más entretenido para leer.

Participante 3: Hay algo muy importante que resaltar, dentro de la administración pública tiene que darse la formalidad por ende, lo usual es a través de informes, tuve la oportunidad de laborar en una gestión pública, donde mi jefe hablaba justamente de todo ello, la forma de trabajar era frontal, si había un problema o algo que comunicar, llamaba todos, y de manera personal se dirigía a cada uno de los presentes, y hacía llegar el mensaje, ya sea para establecer alguna acción, de esa forma creo yo que, para un grupo de trabajo no idónea pero captas el mensaje de mejor manera.

Participante 4: Yo creo que en el sector público es muy importante comunicarnos a través de informes, memorando o circular, mediante esa documentación a nosotros nos informan cosas importantes, con respecto si hay una reunión o tal vez hay una capacitación o diferentes cosas, pero, lo que es si recalco o me gustaría por ejemplo, que haya algo similar a un compartir, tanto funcionarios o personal administrativo que trabajamos en la entidad, la comunicación sea a través de boletines o folletos, porque llama un poco más la atención y no son tan detallado como los informes, porque a veces uno lee un informe y es más complicado leer todo el contenido sin embargo, los boletines o folletos por su propio contenido es más vistoso y amigable y provoca leerlo para ver qué se va a realizar, un tríptico también sería importante para una organización para que puedan comunicarse de manera interna y así puedan ver qué tal vez se está mejorando en el tema de la comunicación, no sólo ver que todo sea informe a excepción que sea algo muy importante o formal, sí me gustaría que haya ese tipo de comunicación interna a través de boletines y folletos.

Participante 5: De las opciones mencionadas, para mí el informe es muy importante, ya que a través de este documento en este caso los cargos, tenemos constancia que ha sido recepcionado, pero, cuando hay una actividad como por ejemplo un compartir, lo que más llama la atención son los folletos, y boletines.

4. ¿Qué canales de comunicación interna deberían implementarse en la Municipalidad distrital de Chancay?

Participante 1: Yo creo que la municipalidad podría implementarse un sistema, donde pueda informarse de manera general algún anuncio y que llegue a las diversas áreas de manera instantánea, donde en cada oficina pueda instalarse este canal para que todos puedan observar o conocer dicho mensaje.

Participante 2:

Participante 3:

Participante 4:

Participante 5:

### **Guía de grupo de enfoque**

#### **Tema: Gestión de personal**

1. ¿Qué opina sobre la Municipalidad Distrital de Chancay, respecto al desarrollo de sus funciones?

Participante 1: Yo creo que las funciones dentro de la municipalidad se cumplen, pero una cosa es cumplir y otra llegar al objetivo, cada persona tiene un objetivo en su área, desierta manera yo creo que se cumple, pero no se está llegando al 100% yo creo que se llega a un 70 u 80% y yo creo que eso forma parte del compromiso de cada persona en relación a su trabajo y el filtro que tienen los jefes de áreas, porque son ellos quienes de alguna manera tienen que relacionarse con sus trabajadores.

Participante 2:

Participante 3: El desarrollo de trabajo de un servidor municipal de acuerdo mi experiencia, el personal debe poner en práctica su conocimiento. Dentro de una administración, según jerarquía, una persona inferior a un gerente o sugerente, en parte, un personal que tiene el mismo nivel que su compañero de trabajo, ambos pueden darse cuenta durante el desarrollo de las actividades si realmente se está cumpliendo o no con el objetivo, y el que está por encima de ellos tiene todo el panorama o la visualización para que pueda darse cuenta si cada uno de los trabajadores está cumpliendo con su labor

respecto a la pregunta que si la municipalidad está cumpliendo con sus funciones, yo diría que no, en todas las entidades estatales hay deficiencias a nivel nacional, siempre hay deficiencias en todo tipo de gobierno, lo que se debería hacer es puntualizar las acciones que hace pensar al administrado que la atención no es buena para poder contrarrestarla.

Participante 4: Cómo mi compañero mencionó, si tiene razón con respecto a lo que indica en el tema interno, creo que todavía no se está llegando al 100% cómo uno de cada mes, al menos respecto a mi persona, quisiera llegar al objetivo, tanto mi jefe como mis demás compañeros, siguen el procedimiento de lo que se debe hacer y a veces se toman las cosas apresuradas pero cuando uno toma esa postura a veces no se llega al objetivo, entonces siempre es bueno que todo se dé conforme a su tiempo para poder desarrollarla bien, de nada sirve realizar las cosas apresuradas o o que se hagan tan rápido que no se realice de buena forma, debo de hacer las cosas con calma acorde al procedimiento.

Participante 5:

2. La opinión que brinda a sus compañeros de trabajo y superiores, ¿De qué manera es tomada en cuenta?

Participante 1:

Participante 2: A manera personal, en mi área, si es tomado en cuenta la opinión que podamos mencionar, con la finalidad de poder mejorar, si bien es cierto, el sistema de la municipalidad es muy precario no está actualizado muchas veces.

Participante 3: Siempre dicho que un buen jefe es aquel que escuche su personal, el hecho de escuchar dice mucho, una opinión o una discusión de trabajo se puede dar, en lo personal, yo sí he tenido jefes en los cuales hemos tenido discusiones, en el sentido legal que yo me he desempeñado, y discutía con mi jefe superior jerárquico, temas netamente evocados al ámbito jurídico, y a veces la discusión era sobre un caso específico, entonces siempre me ponía de ejemplo, tú qué haces en esta situación, yo le da mi opinión, y en varias oportunidades concordamos y en otras no, uno se siente importante cuando tu jefe toma tu opinión, pero la diferencia que mi jefe mencionaba es

qué, cuando yo mencionaba una opinión y era errónea, me indicaba dónde me había equivocado, y me dejaba una enseñanza, es un buen ejemplo de tu jefe que te ayuda a mejorar, te incentiva a ser cada día un mejor profesional.

Participante 4: Yo creo que si se considera la opinión que puedo mencionar, porque todo tiene un objetivo y un por qué, siempre es bueno que nosotros cuando el jefe no se encuentra, nos damos cuenta de las cosas que pasan y tratamos siempre de apoyar, ante cualquier situación nosotros tenemos criterio, decir las cosas para que él también sepa nuestra perspectiva, y que él siente el apoyo de todos los compañeros, como bien dice mi compañera, nos consideran, porque nosotros también somos su personal de confianza, sabemos que todo opinión es para mejorar y trabajar siempre en equipo como se suele dar en una entidad pública o privada.

Participante 5: Siempre que nos toca decir una opinión ha habido ocasiones donde decisión tomada en cuenta, no sólo mi opinión, sino también estamos hablando del resto de compañeros.

3. ¿Reconoce liderazgo o inspiración en colaboradores que permitan cumplir objetivos institucionales de la organización?

Participante 1:

Participante 2:

Participante 3: Yo tengo un ejemplo, cuando yo inicio a laborar en la administración pública, en el área donde yo me desempeñada hace algunos años, tenía un compañero a quien yo consideraba líder, porque a través de las acciones que el desarrollaba en el cumplimiento de funciones me incentivaba a realizar de manera óptima mi trabajo, y por eso hasta ahora los recuerdos y lo considero un líder.

Participante 4:

Participante 5:

4. ¿Qué acciones de motivación percibe en la organización para mejorar su entorno laboral?

Participante 1:

Participante 2:

Participante 3: Para mí eso es muy importante, a nivel interno, tanto una gerencia o subgerencia, el compartir con los compañeros fortalece el trabajo, hablando de las acciones de la Municipalidad, tuve la oportunidad de laborar con la gestión anterior y si se realizaban acciones de motivación, reuniones por el día del trabajador, trabajador municipal, donde todas las áreas compartían, se realizaba juegos recreativo, tal vez no pude conocer a todos de manera personal pero si de manera visual, yo ya reconocía a las personas que laboraban en tal área, y creo que yo que es una manera de compartir, creo que la municipalidad con los recursos que tiene y para las personas que lo saben valorar, traer especialistas que te ayuden a mejorar a través de charlas o talleres, y se te reconozca con un diploma, y para la persona que desea seguir creciendo, creo que lo valorará mucho.

Participante 4: Bueno, siendo sinceros, desde que vengo trabajando en la Municipalidad, no hay ninguna motivación personal para seguir trabajando, pero, si hablamos internamente en la oficina donde laboro, si hay motivación para seguir trabajando, en este caso, sinceramente yo estoy trabajando porque siento la confianza de mi jefe a mi persona, entre nosotros mismo en la oficina realizamos un compartir o acciones similares que nos motivan, creo yo que siempre es bueno hacer pausas activas, pero si hablamos respecto al área de recursos humanos sobre motivación, no lo hacen hasta ahora, por ejemplo, en el día del trabajo tal vez se pudo realizar un compartir o alguna reunión, sin embargo, no se hizo nada .

Participante 5: para poder dar una mejor atención a los administrados, sería conveniente que se realicen capacitaciones, cosa que no lo hace la municipalidad, y a cada persona de las diferentes áreas nos ayudaría bastante, con las capacitaciones tendríamos mayores conocimientos y nos ayudaría a superarnos.