



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Empoderamiento digital y la comunicación interna en los  
colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Flores Calderon, Elvis Ricardo (ORCID: 0000-0002-9955-0429)

**ASESOR:**

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía espiritual y lámpara que alumbra mi sendero en mi trayectoria de vida. A mis padres, por su esfuerzo, amor, trabajo, ejemplo y dedicación, impulsándome a cumplir mis metas y objetivos.

## **Agradecimiento**

A Dios, mis padres, y a cada uno de mis docentes de la escuela de posgrado por permitirme conocer esta especialidad.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	14
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	14
<b>3.3 Población, muestra y muestreo</b> .....	15
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	16
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	17
<b>3.6. Métodos de análisis de datos</b> .....	17
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	36

## Índice de Tablas

Tabla 1: Población según género.....	15
Tabla 2: Niveles de empoderamiento digital.....	18
Tabla 3: Niveles de comunicación interna.....	19
Tabla 4: Relación entre empoderamiento digital y comunicación ascendente.....	20
Tabla 5: Relación entre empoderamiento digital y comunicación descendente...	20
Tabla 6: Relación entre empoderamiento digital y comunicación horizontal.....	21
Tabla 7: Relación entre empoderamiento digital y comunicación interna.....	22

## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, 2021.

El presente estudio está direccionado mediante un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional; con una población de 60 colaboradores, la técnica que se usó fue la encuesta y se utilizó un instrumento de recolección de datos el cual fue el cuestionario, la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach para empoderamiento digital fue de 0.900 y para comunicación interna 0.915. Presentando como principales hallazgos que el empoderamiento digital tiene un nivel bueno de 61.7% y la comunicación interna posee un 70.0%. Además, los resultados demuestran que existe una relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación interna, con un valor de correlación de Pearson 0,542 lo que significa que se da una correlación positiva considerable.

**Palabras clave:** Empoderamiento digital, comunicación interna, accesibilidad digital, empleabilidad, comunicación organizacional.

## **Abstract**

This research aims to determine the relationship between digital empowerment and internal communication in employees in the District Municipality of Pítipo, 2021. The present study is directed in a quantitative approach, the type of research is basic; with a non-experimental design, cross-sectional and a correlational descriptive level; with a population of 60 collaborators, the technique used was a survey and the data collection instrument was a questionnaire, Cronbach's alpha result for digital empowerment had a reliability of 0.900 and 0.915 for internal communication. The key findings of this study imply that digital empowerment has a well-developed level of 61.7 % while the internal communication reaches a 70.0 %. In addition, our research findings indicate that there is a significant relation between there is a considerable positive correlation in employees of the district of Pítipo, 2021, with a correlation value of Pearson 0.542, which means that there is a considerable positive correlation.

**Keywords:** digital empowerment, internal communication, digital accessibility, employability and organizational communication

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, estamos viviendo la era digital donde las nuevas tecnologías y el uso del internet ha logrado cambios enormes en la sociedad, donde existe la necesidad de empoderar a las personas a este nuevo mundo digital. Asimismo, UNESCO manifiesta que el empoderamiento digital es de gran utilidad para personas discapacitadas. Además, permite que los colaboradores de diversas organizaciones puedan optimizar sus procesos utilizando herramientas digitales, por lo cual las TIC's son un armamento de mucho poder por lo que pueden excluir a la sociedad que no logra acceder a ellas. Por ello, es necesario enfocarse específicamente en aquellos que no han logrado adquirir estas capacidades (García, 2017).

Por consiguiente, la Asociación Mira España (2020) menciona que a raíz del virus de la covid-19 y el alejamiento social mencionado por el estado de España, implementó nuevas estrategias con el objetivo de menguar la brecha digital en los hogares más golpeados y agilizar la realización de programas adecuándose a la nueva necesidad social. Logrando garantizar el desarrollo de la accesibilidad, habilidades tecnológicas y el apoyo de iniciativas de protección social.

Por otro lado, en Perú a raíz de la pandemia en el año 2020 el 98.4% de las familias peruanas tenían por los menos una Tecnologías de Información y Comunicaciones, a diferencia del año 2019 el 93.7% de las viviendas peruanas contaba con una tecnología de información, donde se evidencia un incremento en 4,7 puntos porcentuales. En otras palabras, se evidencia una considerable creciente en el uso de las TIC's en la sociedad. Este cambio tan acelerado ha logrado mejorar el desarrollo digital y trae consigo nuevas oportunidades (INEI, informe correspondiente al tercer trimestre del 2020).

Simultáneamente, la implementación del trabajo remoto en las instituciones públicas y privadas, ha generado un impacto efectivo y la necesidad de apostar por la transformación digital donde se establecen nuevas metodologías, formas de trabajo, formación, programas y comunicaciones (Andina, 2020). Por su parte,



Braun (2020) menciona que el empoderamiento en los colaboradores es fundamental para una organización, porque sin ellos no se realizará los cambios acelerados de la transformación digital. Lo cual, requiere de sus decisiones y que estos propongan soluciones.

En relación a la variable de comunicación interna, las organizaciones tanto públicas y privadas han tenido que utilizar una o diversas tecnologías comunicativas para poder comunicarse y continuar con sus labores del trabajo (teletrabajo), es por ello que diferentes entidades utilizaron herramientas digitales como Google Meet y Zoom para realizar sus reuniones y coordinar sus actividades laborales. Asimismo, RRHH Digital (2021) nos menciona que la digitalización es capaz de solucionar los problemas de comunicación interna. Por lo cual, es fundamental acelerar en la organización la transformación digital y el cambio a nuevos canales digitales, más interactivos y bidireccionales. Por su parte, Rodríguez (2021) afirma que la comunicación interna a consecuencia de la pandemia ha tomado mayor importancia, ya que es primordial para expresar decisiones duras, información complicada a diferentes sociedades. Por lo cual, muchos negocios se han visto con la necesidad de mejorar su comunicación interna, además de implementar nuevas estrategias para adecuarse al trabajo remoto. En estos casos, la comunicación interna es fundamental ya que permite tener motivado a nuestro equipo, aplicando mensajes positivos, empáticos con la finalidad de buscar el bienestar de los colaboradores (García, 2020).

Por lo descrito anteriormente, es importante el empoderamiento digital para los servidores públicos, ya que le permite tener un mejor manejo de las TIC's, empleabilidad de la planificación de las TIC's y gestión eficiente de los medios de información a través de los recursos tecnológicos. Así mismo, la pandemia ha causado que las organizaciones públicas y privadas implementen el trabajo remoto, por lo cual ha originado una gran necesidad en la comunicación interna, ya que no hay contacto directo entre los colaboradores para que puedan realizar sus coordinaciones, entonces surge la necesidad de poder crear un canal de comunicación que permita la fluidez en la información y esto se puede lograr a través del empoderamiento digital. Dada está realidad de las deficiencias en los

canales de comunicación dentro de las empresas, la Municipalidad Distrital de Pítipo no es ajena a esta realidad ya que, actualmente tiene limitaciones en el adecuado uso de las herramientas digitales entonces es necesario empoderar de forma digital a los servidores con la finalidad que la comunicación interna mejore. Con respecto a lo anterior, se presenta el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo -2021?

La investigación tiene un valor metodológico ya que contribuirá con los instrumentos aplicados obtener información relevante, con el propósito de estudiar las variables de empoderamiento digital y comunicación interna, los cuales serán de utilidad para otras instituciones que deseen ahondar investigar con características similares. Asimismo, será de gran ayuda para otros profesionales investigadores que buscan conocer y analizar estas variables que involucra la desintegración de ambas y diseñar sus cuestionarios utilizando los instrumentos; además, el estudio está orientado hallar una notabilidad social, de tal forma es vital empoderar digitalmente a los colaboradores, buscando mejorar la comunicación interna en la empresa.

En definitiva, el presente informe de investigación es importante porque será de beneficio para la Municipalidad. Además, servirá como modelo para otras instituciones que investigan el empoderamiento digital y la comunicación interna con el propósito, de tomar mejores decisiones y establecer progresos en la convivencia laboral mediante una adecuada comunicación interna entre los colaboradores y aprovechar las herramientas digitales en su uso en las diferentes áreas de las organizaciones, ya sea públicas o privadas.

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021. Finalmente, la hipótesis general de la investigación será: Existe relación significativa entre empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a la búsqueda bibliográfica de investigaciones previas, los autores Jiménez et al. (2017) en su investigación titulada, *Escuela de Gobierno basada TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital*. El propósito de este estudio es identificar las capacidades tecnológicas en los funcionarios municipales de Riohacha con la finalidad de descubrir cuales son las barreras digitales que impiden un mejor acercamiento con los ciudadanos. Utilizaron una metodología cuali-cuantitativo. Además, aplicó una encuesta a 35 colaboradores. Los resultados cuantitativos demostraron que se encuentran en un nivel bajo esto como consecuencia a la poca utilización de las TIC's en la atención de las necesidades de los ciudadanos de su comunidad y los resultados cualitativos están direccionados a las particularidades sociodemográficas de la muestra.

Asimismo, Jiménez et al. (2017) en su investigación sobre, *Estrategia para el empoderamiento digital y la integración de universidades con sectores clave para la sociedad colombiana*. El objetivo principal fue proponer una agrupación de tácticas de empoderamiento digital que se necesitan para formación de los universitarios de este siglo XXI [...]. La investigación se desarrolla en un enfoque cualitativo por lo que se realizó primero un análisis sobre las dimensiones de empoderamiento digital las cuales son: accesibilidad, integración, equidad y gestión de empleo. Se encuestó a 125 catedráticos de la Universidad Guajira. Asimismo, los autores concluyen que los docentes manifestaron un nivel bajo en la implementación de acciones para impulsar el empoderamiento digital, debido que la plataforma de tecnología no satisface con las exigencias indicadas con la finalidad de alcanzar la accesibilidad digital.

Por su parte, Martínez y Caridad (2019) realizaron una investigación sobre, *El empoderamiento digital en Ecuador a través de sus infocentros*. El objetivo principal es evaluar la forma de ejecución de los servicios en los infocentros de los ecuatorianos con el propósito de analizar e impulsar el empoderamiento digital en la población ecuatoriana. Se planteó un formulario con una muestra de 829 infocentros ecuatorianos. Finalmente, los investigadores concluyeron que los

sectores centrales son importantes y ayudan a suprimir la grieta digital del país existente.

Peralta (2021) en su estudio sobre, *Gobierno digital y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital -2021*. Esta indagación buscaba fundar la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio de la municipalidad mencionada. La investigación es de tipo básica, con diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Se encuestó a 50 usuarios. De acuerdo a los resultados se demostró que existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio, se estableció con una correlación positiva moderada, teniendo un coeficiente de Rho Spearman de 0.622 y un nivel de significancia de 0.01.

Moreno (2021) en su investigación, *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. Se propuso como objetivo establecer la correlación entre el gobierno digital y la gestión administrativa de la entidad pública mencionada con anterioridad. Este estudio, es de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Se encuestó a toda la población conformada por 50 colaboradores. Finalmente, el investigador concluye que, existe relación en las variantes gobierno digital y gestión administrativa, teniendo una correlación positiva alta de 0.870, con un valor de significancia de 0.000 siendo este menor a  $<0.005$ .

García (2021) en su estudio sobre, *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Se formuló el objetivo de establecer la relación con las variables de gobierno digital y la variable acceso a la información pública de la dicha entidad. El estudio es de tipo básica y de nivel descriptivo correlacional. Aplicó un muestreo intencionado, encuestando a 37 servidores. El autor, concluye que existe relación positiva moderada entre el gobierno digital y el acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín.

Cosquillo (2021) en su estudio titulado, *Gobierno digital y la gestión municipal provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020*. Se planteó como

objetivo determinar en qué medida el gobierno digital optimizará la interacción entre los ciudadanos con la Municipalidad ya mencionada. Este estudio es de tipo aplicada, de nivel explicativo y de diseño analítico, descriptivo y correlacional. La muestra de dicho estudio es de 108 personas específicamente los hacen uso de las herramientas digitales del gobierno. Finalmente, se concluye que el gobierno digital y las Tecnologías de Información y Comunicaciones es una herramienta fundamental para lograr la innovación de la administración pública, por lo que se puede comprender si se aumenta los servicios digitales también incrementa la interacción con los ciudadanos.

Salazar (2021) en su investigación titulada, *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020*. Su objetivo principal es determinar cuáles son los componentes de gobierno digital y gestión municipal tienen una influencia en la participación de la ciudadana en los funcionarios de la Municipalidad antes mencionada. La metodología implementada es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel correlacional – causal. Se encuestó a 53 directivos todos ellos de diferentes municipios. Los resultados obtenidos fueron un valor de significancia de  $p < ,000 < ,05$  con un grado de 57.5% de influencia sobre las variables confirmando la hipótesis general. Finalmente, el estudio concluye que si existe influencia significativa en la variable los factores del gobierno digital y la variante gestión municipal.

Ahora veamos, investigaciones previas sobre la variante comunicación interna. León (2018) en su investigación, *Comunicación interna y su relación con el trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio*. Se formuló como objetivo principal determinar la correlación entre las variantes comunicación interna y el trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio, 2018. El estudio es de tipo aplicada, de nivel descriptivo y de nivel correlacional. Se encuestó a 170 trabajadores aplicando una muestra no probabilística. Como resultado se obtuvo entre ambas variables tanto comunicación interna y trabajo en equipo existe una relación significativa. Además, tiene un coeficiente de correlación moderado siendo

esta de  $r=0,82$ , con un  $p=0,00$ ; donde la hipótesis se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

Reategui (2020) en la investigación que realizó sobre, *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Se planteó como objetivo establecer la asociación en las variantes de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, 2020. El estudio es de tipo básica y utilizó un diseño no experimental. Se realizó una encuesta a 108 colaboradores. Como resultado manifiesta que la correlación entre ambas variables comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores, existe una relación significativa.

Saldarriaga (2020) en su estudio, *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. Su propósito fue determinar la asociación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los servidores de la entidad mencionada anteriormente. La indagación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo aplicada y de nivel correlacional. Encuestaron a 40 colaboradores. Finalmente, los resultados mostraron que la variante comunicación y la variante satisfacción laboral tienen una relación significativa.

Bravo (2017) en su investigación titulada, *Ambiente laboral y comunicación interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña Lima, 2017*. Se planteó como objetivo establecer la relación entre el Ambiente Laboral y la Comunicación interna en los servidores de dicha entidad. El estudio es de tipo básica y de nivel correlacional. La población de estudio fue de 130 y estos fueron encuestados. De acuerdo a los resultados, el autor concluyó que ambas variantes tanto ambiente laboral y comunicación interna poseen una relación significativa.

Venero y Caveró (2015) en su estudio, *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto, Moquegua, 2013*. Ambos autores se plantearon como objetivo determinar la relación entre la variable comunicación interna y la variante desempeño laboral en

el personal de dicha entidad. Se encuestaron a 100 servidores. La investigación utilizó un método hipotético -deductivo y fue de nivel correlacional. Finalmente, los autores concluyen que existe una asociación entre ambas variables comunicación interna y desempeño laboral, teniendo como resultado una correlación Rho de Spearman de 0.638, indicando una correlación moderada.

Con respecto a la teoría sobre empoderamiento digital, Mujica (2015) menciona que, el conectivismo es un modelo de teoría de aprendizaje conveniente en un entorno digital, esta teoría es de autoría de George Siemens, quién se basa y estudia las deficiencias del cognitivismo, conductismo y constructivismo, con el propósito de dar una explicación sobre los efectos originados por el progreso de tecnologías ya sea en la actualidad presente donde vivimos y la manera como aprendemos y nos comunicamos.

Por su parte, Escoria (2017) menciona que, la teoría conectivista es un modelo de aprendizaje que enfatiza y reconoce las acciones tecnológicas o TIC's dentro de un contexto social en donde los seres humanos aprenden de diferente forma dejando a un lado el modo interno y personal. A su vez, los individuos sufren ciertas alteraciones a causa de las nuevas herramientas tecnológicas que se van incorporando de forma acelerada.

Asimismo, Mäkinen (2016) manifiesta que, el empoderamiento digital tiene un fundamento en conocimiento por las capacidades que representa la transformación digital, que benefician a los seres humanos acrecentando la eficiencia y horizonte crítico, así mismo poseen capacidades personales y profesionales que apuntan a trascender fronteras en el uso sencillo de métodos tecnológicos realizando una búsqueda correcta, aproximación y adecuado desarrollo en los antecedentes informativos, mostrando y propagando los adecuados parámetros, concretando la buena comunicación y cooperación en la red. Por su parte, Castellanos y Escott (2020) afirman, que los avances tecnológicos y la innovación del mundo en el campo laboral nos posiciona en la industria 4.0 lo cual ha generado cambios económicos y sociales. Lo cual es importante que los colaboradores se alineen a la transformación digital. Rodríguez

y Gonzáles (2016) nos mencionan, que la nueva tecnología ha traído consigo nuevos cambios para las organizaciones, en donde los medios de comunicación son más eficientes, tanto de forma interna y con el entorno.

Respecto a las dimensiones primordiales del empoderamiento digital consideramos la propuesta de Jiménez et al. (2017) quienes instituyen la accesibilidad, empleabilidad y equidad como dimensiones del empoderamiento digital. De esta manera, la accesibilidad, se relaciona con el beneficio de los colaboradores que sepan hacer uso y aprovechen las capacidades que trae consigo las TIC's, evitando brechas digitales tras la inserción dentro de la sociedad. De esta manera pasamos a la segunda magnitud, empleabilidad la cual apunta a empoderar digitalmente a toda persona que es capaz de integrarse con la comunidad corporativa y por último nuestra tercera magnitud equidad de medios, esta magnitud consiste en surtir de capacidades digitales en donde todo profesional pueda formar parte fundamental en el proceso de aprendizaje.

Ahora veamos, las normativas que se rigen en nuestro estado peruano referente a la variable de empoderamiento digital. El poder ejecutivo aprobó el reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la ley del Gobierno digital, el cual trata sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales y los datos de la administración pública, el cual tiene como objetivo promover la gestión e implementación de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, seguridad digital, con la finalidad de crear valor público en todos los niveles de gobierno (Secretaría de Gobierno, 2018). Cabe indicar entonces, que toda entidad pública del estado debe implementar el gobierno digital en su organización ya que existe una ley que lo sustenta y promueve. Por lo cual, debe darle importancia porque es en beneficio de ella misma.

También, se publicó el Decreto Legislativo N° 1497 que establece la obligatoriedad de las entidades públicas en convertir sus procesos administrativos a servicios digitales. Además, se difundieron dos Decretos de Urgencia, el 006-2020 creando el Sistema Nacional de Transformación Digital y el DU 007-2020, que ratifica el Marco de confianza con el propósito de advertir peligros digitales. Estos



Decretos de Urgencia fueron publicados debido a la emergencia sanitaria por el covid-19. Ambos decretos tienen una ruta para promover lo digital en la emergencia sanitaria existente y poner la tecnología al alcance de la localidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020).

Ahora analizaremos, las teorías sobre la variante de comunicación interna, tenemos a Ladino (2017) nos menciona sobre la teoría clásica desde una perspectiva administrativa basado en la función que cumple el comunicador organizacional, en donde refiere que es necesario identificar las lógicas organizativas, y esto nos permite generar procesos comunicativos apropiadas en un entorno empresarial, siendo su mayor referente Taylor. También, nos menciona la teoría de sistemas en donde se estudia el comportamiento organizacional y el rol cumple la comunicación dentro de la empresa, en donde el estudio de la comunicación se enfoca en el diagnóstico, análisis y organización de los diversos actores que influyen en los procesos comunicativos en sus diferentes escenas, está teoría es diseñada por Ludwig Von Bertalanffy. Finalmente, tenemos la teoría humanista, la cual se fundamenta en analizar los factores psicológicos y sociológicos dentro de un entorno laboral, su mayor exponente de esta teoría es Elton Mayo.

A su vez, Ladino (2017) define la comunicación como el intercambio que puede ser informal o formal en donde participa un emisor que envía el mensaje a través de un canal y un receptor que recibe dicho mensaje (p. 10). Por su parte, Jacobsen et al. (2015) mencionan que, la comunicación es un factor en donde comunicar y pensar es importante, además con el avance de las TIC, han permitido comunicarse de diversas formas y maneras. Estas se van manifestando, tan igual como se van manifestando los requerimientos del público, estableciendo relaciones recíprocas. Es así que, se puede precisar que la comunicación es un periodo en el que se emiten y recibimos mensajes, y estos llegan a interpretarse nuevamente, luego de ser recibidos. Además, Oliván (2017) nos menciona que la comunicación es la clave para un buen ambiente laboral, en donde los colaboradores tienen mayor productividad si su entorno es agradable esto como consecuencia de una buena comunicación fluida en toda la organización.

Cabe resaltar, que la oposición entre comunicación e información está en su respuesta de retroalimentación (Fernández y Guzmán, 2016). Es así como, la información sólo transmite datos importantes que son necesarios en las decisiones y éstas repercuten directamente en la organización, todo aquello que vincule con sus intereses (Jacobs et al., 2016).

Así mismo, la comunicación organizacional, involucra también el acto de comunicar a cada instante, usando instrumentos tecnológicos, los cuales tienen que ser renovados siendo de gran ayuda para la organización (Físico, 2016). Por su parte, Rincón et al. (2019) mencionan, que la comunicación organizacional es un proceso que fusiona funciones administrativas, comerciales y financieras con la intención de construir la identidad de la marca de la misma para sus clientes. Castro y Díaz (2021) conceptualizan la comunicación interna como la encargada de guiar los objetivos de los colaboradores con los de la marca con el propósito de crear una cultura fuerte dentro de la empresa. Cabe resaltar que las entidades descubrieron que un adecuado uso de la comunicación interna es fundamental para mantener y aprovechar sujetos integrados a su institución, con la finalidad de involucrarse más con la entidad teniendo como resultados mejor productividad y capacidad en la organización (Watai et al., 2016).

También, es importante entender que la necesidad de la comunicación está sustentada por diversos factores, ya sea proveedores, empleados o familiares en sus diferentes niveles. De tal modo, es importante establecer un plan de comunicación para evitar los problemas por falta de una adecuada gestión de la misma (Velilla, 2016).

De Castro (2015) afirma que la comunicación interna se manifiesta en la realización de diversas actividades que involucra la participación de todos los entes de la organización con la finalidad de mejorar y conservar relaciones con todos los colaboradores de la empresa, lo cual se desintegra en tres dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal (p.16).

Comunicación ascendente se da desde el colaborador de primera línea hasta la dirección o gerencia de la organización. Esta es de vital importancia, ya que la directiva debe tener una visión clara de lo que sucede con el personal y en que puede colaborar para evitar y aclarar rumores, malos entendidos o problemas existentes que no permiten lograr un buen clima laboral (De Castro, 2015, p. 16). Asimismo, De la Fuente (2019) define la comunicación ascendente a los mensajes que se emiten de abajo hacia arriba, iniciando por la base de la empresa llegando finalmente a la alta dirección.

Comunicación descendente se manifiesta de la gerencia hacia todos los miembros de la organización donde ellos deben conocer y comprender los intereses que persigue la organización. Además, lograr la confianza entre los colaboradores de la organización, prioritariamente en los miembros del primer nivel. Finalmente, lograr el involucramiento y participación de los trabajadores en las diversas áreas de la empresa (De Castro, 2015, p. 16). Asimismo, Martínez (2020) conceptualiza la comunicación descendente como aquella que direcciona desde los asalariados con mayor rango hacia los de menor rango, donde fundamentalmente se da para dar indicaciones, sugerencias, tareas, etc.

Comunicación horizontal se da en los colaboradores pertenecientes al mismo nivel jerárquico, donde su propósito es fortalecer la comunicación dentro de los departamentos pertenecientes a la organización (De Castro, 2015, p. 16). Además, las interacciones internas y la confianza dentro de los mismos colaboradores tienen un impacto positivo frente a los resultados, ya que se promueve el rendimiento de nuevas ideas (Cabrilo et al., 2020). A su vez, Zapata (2017) afirma, que a través de la comunicación horizontal los colaboradores logran cumplir con sus metas, ya que todos pertenecen a un mismo nivel lo cual suman esfuerzos para el cumplimiento de la misma.

Por lo estudiado anteriormente, y por la coyuntura que nos encontramos a raíz de la covid-19 y la implementación del trabajo remoto en diferentes organizaciones podemos afirmar que la comunicación interna tiene un papel importante en donde se tiene que aplicar nuevas estrategias de comunicación y

estas estar asociadas a herramientas digitales. Asimismo, Suarez (2018) nos menciona que, la comunicación interna es decisiva para direccionar a los colaboradores hacia las metas organizacionales. Además, nos menciona que actualmente existen herramientas digitales para mejorar la comunicación interna, estos facilitan recopilar la información y al mismo tiempo permite una interacción con los empleados, en donde Suarez resalta las más utilizadas como Yammer, que es una red social corporativa; Slack, este programa incluye herramienta como Google Drive, Twitter, Dropbox y Skype que permiten compartir documentos y participar de los chats. Finalmente, menciona Microsoft Teams, herramienta que promueve el trabajo en equipo.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

La actual investigación científica por su propósito fue de tipo básica, ya que está direccionada en aportar nuevo conocimiento (Hernández et al., 2014).

Según, su tipología el nivel de investigación es correlacional, de acuerdo lo manifestado por Hernández y Mendoza (2019, p. 109) tiene como finalidad conocer la asociación o vinculación que existe entre dos o más variables, es son medidas de manera individual y analiza el modo en que se relacionan en términos estadísticos.

##### **Diseño de investigación**

La presente investigación, empleó un diseño no experimental de corte transversal, es decir evitará alterar las variables, además de ser descriptivo correlacional. En base a lo mencionado por Arias (2012) manifiesta que este diseño no experimental consiste en recoger la información directamente en los entes investigados o de la situación donde suceden los hechos, sin controlar las variables. En otras palabras, se obtiene la información, pero no se modifican los escenarios existentes.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable empoderamiento digital fue desintegrada en tres dimensiones las cuales son: accesibilidad digital, empleabilidad e integración y equidad de medios. Estas serán divididas en indicadores y se formularán las preguntas que permitirán realizar el cuestionario para el levantamiento de la información.

La segunda variable comunicación interna se dividió en tres dimensiones: comunicación interna ascendente, comunicación interna descendente y comunicación interna horizontal. Estas se desintegran en indicadores permitiendo desarrollar el formulario que será ejecutado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

La población determinada de la actual investigación está compuesta por 60 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa. En base a los autores Hernández et al. (2014, p. 174) sostienen que la población o también denominada universo, es el total de objetos a estudiar y que poseen características en común.

**Tabla 1**

*Población según género*

Género	F	%
Femenino	18	42
Masculino	42	58
Total	60	100

Nota: Colaboradores según género de la Municipalidad Distrital de Pítipa

Criterios de inclusión, debido a que la población no es muy grande se incluirá la totalidad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, el cual nos permitirá tener una información exacta a lo que buscamos investigar.

Criterios de exclusión, en este caso no se excluirá a nadie debido que la población es pequeña

#### **Muestra:**

La muestra, está conformada por todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa mencionados en la población, los cuales son 60 colaboradores.

#### **Muestreo**

Muestreo, para esta investigación fue provechoso realizar un muestreo no probabilístico esto por criterio del investigador encargado del estudio, de acuerdo con los autores (Hernández y Mendoza, 2019, p.200) manifiestan que es un

muestreo en donde la clasificación de los individuos no está sujeta a la probabilidad sino a las particularidades por la investigación.

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

La técnica utilizada para el desarrollo de esta investigación fue la encuesta. Niño (2019) nos menciona que la encuesta es aquella que reconoce la recolección de información que facilita las personas de un lugar. Para recoger la información de la investigación se utilizará la técnica de encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario “Empoderamiento digital y comunicación interna”.

El instrumento, según Hernández Sampieri et al. (2014) afirma que el cuestionario es un conjunto de interrogantes de un tema en especial, el cual calculará las variables de estudio. Respecto al instrumento a usar serán dos, uno para cada variable.

El Cuestionario de empoderamiento digital estará conformado por 19 preguntas, las cuales están divididas por tres dimensiones. La primera dimensión accesibilidad digital conformada por 7 preguntas; la segunda dimensión empleabilidad e integración comprende también 7 preguntas y la tercera dimensión equidad de medios está compuesta por 5 preguntas. En relación al cuestionario de comunicación interna estará compuesta por 23 preguntas, las cuales están divididas por tres dimensiones. La primera comunicación ascendente conformada por 10 preguntas; la segunda dimensión comunicación descendente comprende 9 preguntas y la tercera dimensión comunicación horizontal está compuesta por 4 preguntas.

Ambos cuestionarios fueron validados a través de un juicio de expertos conocedores del tema. También se hayo la confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, que según Streiner (2003) manifiesta, que es la media de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. Las cifras obtenidas en la confiabilidad en la variable empoderamiento digital es de 0.900, y de la variable comunicación interna su nivel de confiabilidad fue de 0.915, donde podemos indicar que ambas variables tienen una confiabilidad óptima.

### **3.5. Procedimientos**

Este punto es de vital importancia porque nos describe el levantamiento de los datos en el cual previa autorización y la aprobación de la Unidad de análisis, se aplicará el instrumento, una vez obtenida la información se analizó la data de acuerdo a los criterios determinados con el propósito de responder los objetivos formulados.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Una vez ejecutada la encuesta, se concentró a estudiar y examinar la información adquirida mediante los métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, donde se utilizó la herramienta estadística SPSS versión 26, que ha permitido comprobar la hipótesis general y específicas. Además, sirvió para detallar los resultados obtenidos de la misma. La estadística descriptiva, nos permitirá estudiar y procesar la información de cada variable y la estadística inferencial se aplicará para saber y medir el nivel de significancia y la correlación entre las variables formuladas en las hipótesis mediante la correlación de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación cumple con los principios y aspectos éticos, respetando las declaraciones, códigos de conducta y normas de protección intelectual. También, se respetaron las normativas dadas por la Universidad César Vallejo. Así mismo, se respetó la idiosincrasia de la persona encuestada y el anonimato de la misma. Esta investigación se realizará en la Municipalidad Distrital de Pítipo, con información extraída de fuentes confiables. Sumado a ello, se cuenta con la autorización oficial por parte de la entidad ya mencionada.



#### IV. RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados que fueron obtenidos de los instrumentos aplicados de las variables de empoderamiento digital (19 preguntas) y comunicación interna (23 preguntas), estos cuestionarios fueron dirigidos a los 60 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, aplicado a través de un documento en físico y por un enlace web (Google forms). En primera instancia se hizo uso de la estadística descriptiva, utilizando la herramienta SPSS, para el análisis de nuestros dos primeros objetivos específicos planteados en el estudio.

##### Objetivo específico 1

Identificar el nivel de empoderamiento digital en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.

**Tabla 2**

*Niveles de empoderamiento digital*

Variable/ Dimensiones	Malo		Regular		Bueno	
	F	%	F	%	F	%
Empoderamiento digital	0	0.0%	23	38.3%	37	61.7%
Accesibilidad digital	0	0.0%	30	50.0%	30	50.0%
Empleabilidad e integración	1	1.7%	22	36.7%	37	61.7%
Equidad de medio	2	3.3%	26	43.3%	32	53.3%

Nota: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 2 de acuerdo la información brindada por los encuestados podemos afirmar que el 61,7% considera que el empoderamiento digital en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu está dentro de un nivel de bueno, esto debido que han tenido que capacitarse y adaptarse a la nueva coyuntura por la pandemia. Así mismo, observamos que un 38.3% se encuentra en nivel regular debido a diversas circunstancias que no se realizan para mejorar con este nivel.

## Objetivo específico 2

Identificar el nivel de comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, 2021

**Tabla 3**

*Niveles de comunicación interna*

Variable/ dimensiones	Malo		Regular		Bueno	
	F	%	F	%	F	%
Comunicación interna	1	1.7%	17	28.3%	42	70.0%
Comunicación ascendente	0	0.0%	14	23.3%	46	76.7%
Comunicación descendente	1	1.7%	10	16.7%	49	81.7%
Comunicación horizontal	9	15.0%	48	80.0%	3	5.0%

Nota: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 3 podemos afirmar que el 70.0% de los encuestados considera que la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa está se encuentra en un nivel de bueno, lo que podemos decir que para ellos la comunicación interna es de vital importancia para el logro de sus metas propuestas. También, observamos que un 28.3% se encuentra en nivel regular esto a causa de diferentes motivos que no realizan para mejorar el nivel del mismo.

## Objetivo específico 3

Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación ascendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación ascendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, 2021

Ho: No existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación ascendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, 2021.

**Tabla 4***Relación entre empoderamiento digital y comunicación ascendente*

	Comunicación ascendente		
	Pearson	P - Valor	N
Empoderamiento digital	,540**	0.000	60

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS

En la tabla 4 se muestra la relación entre empoderamiento digital y comunicación ascendente, medidos con la correlación de Pearson cuyo resultado es 0,540 lo que significa que se da una correlación positiva considerable. Así mismo, se visualizó que el valor de significancia o P- valor fue menor a 0.05 ( $P < 0.05$ ); donde se demuestra que si existe relación significativa entre empoderamiento digital y comunicación ascendente. Por tal motivo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

**Objetivo específico 4**

Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación descendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación descendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021

Ho: No existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación descendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.

**Tabla 5***Relación entre empoderamiento digital y comunicación descendente*

	Comunicación descendente		
	Pearson	P - Valor	N
Empoderamiento digital	,485**	0.000	60

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS

En la tabla 5 se muestra la relación entre empoderamiento digital y comunicación descendente, medidos con la correlación de Pearson cuyo resultado es 0,485 lo que significa que se da una correlación positiva media. Así mismo, se visualizó que el valor de significancia o P- valor fue menor a 0.05 ( $P < 0.05$ ); donde se demuestra que si existe relación significativa entre empoderamiento digital y comunicación ascendente. Por tal motivo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

### Objetivo específico 5

Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación horizontal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación horizontal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021

Ho: No existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación horizontal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021.

### Tabla 6

*Relación entre empoderamiento digital y comunicación horizontal*

	Comunicación horizontal		
	Pearson	P - Valor	N
Empoderamiento digital	,222	0.089	60

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS

En la tabla 6 se muestra la relación entre empoderamiento digital y comunicación horizontal, medidos con la correlación de Pearson cuyo resultado es 0,222 lo que significa que se da una correlación positiva media. Así mismo, se visualizó que el valor de significancia o P- valor fue menor a 0.05 ( $P < 0.05$ ); donde se demuestra que si existe relación significativa entre empoderamiento digital y comunicación ascendente. Por tal motivo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

## Objetivo general

Determinar la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021.

## Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021

Ho: No existe relación significativa entre el empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021.

## Tabla 7

*Relación entre empoderamiento digital y comunicación interna*

	Comunicación interna		
	Pearson	P - Valor	N
Empoderamiento digital	,542**	0.000	60

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS

En la tabla 7 se muestra la relación entre empoderamiento digital y comunicación interna, medidos con la correlación de Pearson cuyo resultado es 0,542 lo que significa que se da una correlación positiva considerable. Así mismo, se visualizó que el valor de significancia o P-valor fue menor a 0.05 ( $P < 0.05$ ); donde se demuestra que si existe relación significativa entre empoderamiento digital y comunicación interna. Por tal motivo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio, presenta los resultados obtenidos del primer objetivo específico: Identificar el nivel de empoderamiento digital en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021; en donde se demostró que el 61,7% de los encuestados considera que el empoderamiento digital se encuentra en nivel de bueno y el 38.3% que se encuentra en nivel regular.

Estos resultados nos permiten parcialmente coincidir con Jiménez et al. (2017) en donde los autores concluyen que existe un nivel bajo en la implementación de acciones para impulsar el empoderamiento digital, debido que la plataforma de tecnología no satisface con las exigencias indicadas con la finalidad de alcanzar la accesibilidad digital, de tal manera es importante promocióne en los procesos educativos con el resto de las áreas con la finalidad que exista una implementación óptima.

De acuerdo con la información obtenida podemos aportar que existe un desnivel en el adecuado uso de los recursos tecnológicos es por eso que en los resultados nos indica que hay 38.3% que se encuentra en nivel regular, por ende la institución debe promover que su personal esté capacitado en el manejo de los recursos tecnológicos, si bien es cierto la pandemia del covid-19 y el trabajo remoto ha permitido de forma abrupta que los colabores empleen herramientas tecnológicas para desempeñar eficazmente, aún falta mejorar para al 100% en nivel bueno.

En relación al objetivo específico 2 que es: Identificar el nivel de comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021. Los resultados nos mostraron que el 70.0% de los encuestados considera que la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo está se encuentra en un nivel de bueno, lo que podemos decir que para ellos la comunicación interna es importante para el lograr sus metas propuestas. Sin embargo, no se ha logrado llegar a nivel bueno al 100% porque un existe un 28.3% se encuentra en nivel regular, lo cual nos permite reforzar contrastar con lo mencionado por Velilla (2016) que es importante entender que la necesidad de

comunicación está sustentada por diversos factores, ya sea proveedores, empleados o familiares en sus diferentes niveles. Asimismo, Angeloni et al. (2016) nos menciona que la comunicación es cada vez es más importante para el éxito de las organizaciones, por lo que se debe considerar la participación de los entes tanto internos como externos de la empresa.

De tal modo, es importante establecer un plan de comunicación para evitar los problemas por falta de una adecuada gestión de la comunicación. De tal manera, desarrollando una mejor gestión en la comunicación en la entidad se podrá mejorar el nivel de comunicación interna.

En el objetivo específico 3 que es: Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la dimensión de comunicación ascendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, 2021. Los resultados fueron hallados a través de la correlación de Pearson en donde se obtuvo como resultado 0,540, lo que significa que se da una correlación positiva considerable; donde se demuestra que si existe relación significativa entre empoderamiento digital y comunicación ascendente. Lo cual nos permite parcialmente coincidir con Peralta (2021) en su estudio mencionan que existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio, se estableció con una correlación positiva moderada, teniendo un coeficiente de Rho Spearman de 0.622 y un nivel de significancia de 0.01.

Por otro lado, Jacobsen et al. (2015) afirma que la comunicación, es un factor en donde comunicar y pensar es importante, además con el avance de las TIC, han permitido comunicarse de diversas formas y maneras. Es así que, se puede precisar que la comunicación es un periodo en el que se emiten y recibimos mensajes, y estos llegan a interpretarse nuevamente, luego de ser recibidos.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la dimensión de comunicación descendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa, 2021. Medidos con la correlación de Pearson cuyo resultado es 0,485 lo que significa que se da una correlación positiva media. Estos resultados podemos parcialmente coincidir con León (2018) en su investigación

sostuvo que entre ambas variables tanto comunicación interna y trabajo en equipo existe una relación significativa. También, tiene un coeficiente de correlación moderado siendo esta de  $r=0,82$ , con un  $p=0,00$ ; donde la hipótesis se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

Por otro lado, Cosquillo (2021) en su estudio, concluye que el gobierno digital y las Tecnologías de Información y Comunicaciones son una herramienta fundamental para la transformación de la administración pública de la Municipalidad Provincial de Tarma. En donde podemos afirmar que si mejora el empoderamiento digital también mejora la dimensión comunicación descendente en los colaboradores de la Municipalidad.

Objetivo específico 5: Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la dimensión de comunicación horizontal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021. De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación de Pearson de 0,222 lo que significa que se da una correlación positiva media.

Estos resultados lo podemos corroborar con el autor Salazar (2021) concluye que si existe influencia significativa en la variable los factores del gobierno digital y la variante gestión municipal. Por lo que podemos aportar si empoderamos al personal en el uso de herramientas tecnológicas y que estos recursos facilitan una mejor comunicación entre los colaboradores lo que tendrá como resultado una buena gestión en toda la entidad pública.

Finalmente, nuestro objetivo general: Determinar la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, 2021. Para obtener este resultado se aplicó la prueba estadística de Pearson cuyo resultado es 0,542 lo que nos muestra que se da una correlación positiva considerable, indicando que si se mejora el empoderamiento digital en los colaboradores también mejora la comunicación interna entre ellos.

Estos resultados podemos parcialmente coincidir con García (2021) en su estudio, concluye la existencia de similitud positiva moderada entre el gobierno



digital y el acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín. Por otro lado, Reategui (2020) en su investigación menciona que una relación significativa entre ambas variables comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de San Martín. De acuerdo con el aporte de los autores podemos concluir que ambas variantes están asociadas por el comportamiento de las personas como principal generador de cambio.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo, al objetivo general se concluye que existe una relación significativa entre la variante empoderamiento digital y comunicación interna, con un valor de Pearson de 0,542 lo que significa que se da una correlación positiva considerable. De tal manera, podemos indicar si mejoramos el empoderamiento digital en los servidores públicos de la Municipalidad también mejora la comunicación interna entre ellos. Además, teniendo como soporte el Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley del gobierno digital, esta normativa promueve que toda entidad pública del estado debe implementarlo en sus organizaciones.
2. Se logró identificar que 61,7% considera que el empoderamiento digital en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa se encuentra en nivel de bueno; asimismo el 38.3% considero que se encuentra en nivel de regular.
3. De acuerdo con los resultados sobre el nivel de comunicación interna, el 70.0% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa consideró que se encuentra en un nivel de bueno y un 28.3% en un nivel de regular.
4. La variable empoderamiento digital y la dimensión comunicación ascendente los resultados mostraron un valor de correlación de Pearson de 0,540 lo que significa que existe una correlación positiva moderada considerable, por lo que se puede afirmar que si existe relación significativa.
5. En función a la variante empoderamiento digital y la dimensión comunicación descendente se obtuvo como resultado un valor de correlación de Pearson de 0,485 lo que significa que está dentro de una correlación positiva media y por consecuencia presenta una relación significativa.
6. La variante empoderamiento digital y la dimensión comunicación horizontal, mostró como resultado un valor de correlación de Pearson de 0,222 lo que significa que se da una correlación positiva media, lo que afirma existe una relación significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Con los resultados obtenidos del estudio se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar las variables estudiadas:

1. La Municipalidad Distrital de Pítipu, promover el empoderamiento digital a sus colaboradores respaldándose en la ley del Gobierno Digital, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1412, el cual trata sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales y los datos de la administración pública. Esto con la finalidad de mejorar sus limitantes en el uso de las mismas y a la vez tener un mejor conocimiento en los recursos tecnológicos y les permita agilizar en sus procesos. Finalmente, estos recursos se convierten en una herramienta que facilita la comunicación interna en toda la organización.
2. Asimismo, implementar nuevas estrategias comunicativas utilizando herramientas digitales que permita que la comunicación interna entre los colaboradores sea fluida y receptiva, ya que por causa de la pandemia y el trabajo remoto es una necesidad que debe considerarse importante.
3. A los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, estar dispuestos a adquirir nuevos conocimientos y alinearse a la nueva coyuntura que nos encontramos, en donde es importante estar empoderado digitalmente y tener un buen uso de los recursos TIC's. De tal manera, les permite agilizar los procesos en su área de trabajo.

## REFERENCIAS

- Andina (09 de junio del 2020). *La transformación digital debe brindar más bienestar a todos los peruanos*. Agencia peruana de noticias. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-la-transformacion-digital-debe-brindar-mas-bienestar-a-todos-los-peruanos-800985.aspx>
- Angeloni, M., Homma, R., Athayde Filho, L., & Cosentino, A. (2016). La importancia de la comunicación en la transferencia del conocimiento y en la creación de una visión compartida – Un estudio de caso. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 9(3), 182-198. doi:<http://dx.doi.org/10.19177/reen.v9e32016182-198>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme: Venezuela
- Asociación Mira España (2020). *Tercer pilar estratégico: Transformación y empoderamiento digital tras el impacto social del COVID-19*. Recuperado de: <https://amigosmira.es/tercer-pilar-estrategico-transformacion-y-empoderamiento-digital-tras-el-impacto-social-del-covid-19/>
- Braun, E. (23 de octubre de 2020). Transformación digital: generar confianza y empoderamiento permite el cambio. Perú 21. Disponible en: <https://peru21.pe/cheka/tecnologia/transformacion-digital-generar-confianza-y-empoderamiento-permite-el-cambio-eduardo-braun-foro-liderazgo-empresarial-noticia/>
- Bravo, T. J. (2017). *Ambiente laboral y comunicación interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña Lima, 2017* [tesis de maestría, Universidad César Vallejos de Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8815>
- Cabrilo, S., Dahms, S., Burgos Mutuc, E., & Marilin, J. (2020). The role of IT practices in facilitating relational and trust capital for superior innovation performance: the case of Taiwanese companies. *Journal of Intellectual Capital*, 21(5), 753-779. <https://doi.org/10.1108/JIC-07-2019-0182>
- Castellanos Rivero, P. A., y Escott Mota, M. del P. (2020). Evolución de las

habilidades laborales en la industria 4.0 y su impacto financiero. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 106-119.

Castro-Martínez, A., y Díaz-Morilla. P. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra Digital*, (20). <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>

Cosquillo, L. S. (2021). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019-2020* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De Castro A. (2015). Manual práctico de comunicación organizacional. Barranquilla – Colombia: Editorial Verbum.

De La Fuente, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. Editorial Elearning S.L. ISBN: 978-84-17446-99-4

Escoria, E. (2017). La teoría del conectivismo. Recuperado de: <http://eeeescorciap.blogspot.com/>

Fisico, M. (2016). Economía de la empresa 2 bachillerato (LOMCE) 2016. Madrid: Editorial Editex. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=8qEeDAAAQBAJ&pg=PA271&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+a%C3%B1o+2016&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9h5Dyy5vpAhV4ILkGHbegBm4Q6AEITDAF#v=onepage&q&f=false> 37

García, E. (2017). *Empoderamiento Digital*. Recuperado de: <https://www.revistatransformaciondigital.com/2018/02/18/empoderamiento-digital>

García, N. (20 de octubre del 2020). *Una buena gestión de la comunicación interna, la mejor aliada en tiempos de teletrabajo*. Disponible en: <http://www.rrhhdigital.com/editorial/143926/Una-buena-gestion-de-la-comunicacion-interna--la-mejor-aliada--en-tiempos-de-teletrabajo>

- García, E. C. (2021). Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejos de Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada\\_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R y Mendoza, C. (2019). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw – Hill Education: México.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.) México: Mc Graw Hill. ISBN 9781456223960
- Hernández, Sampieri, R., et al., 2014. Metodología de la Investigación [en línea]. 6° ed. México: Mc Graw Hill [consulta: 14 de junio de 2021]. ISBN 9781456223960. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- INEI [Internet]. Perú: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares; 2020 [Citado 9 de Setiembre de 2021]. Disponible: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_tics.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf)
- Jacobsen, L., Grunert, K., Alsted, H., Steenbekkers, B., Dekker, M., & Lahteenmaki, D. (2015). Improving internal communication between marketing and technology functions for successful new food product development. [Mejorar la comunicación interna entre las funciones de marketing y tecnología para el desarrollo exitoso de nuevos productos alimenticios]. *Trends in Food Science & Technology*, 37(2). doi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0924224414000636>
- Jiménez – Pitre, Iris Agustina, y Martelo Gómez, Raúl José, y Chiquillo Rodelo, Juannys, y Lloreda Gracia, Denny de Jesús y Morales Camacho, Maribel Sofía (2017). Estrategias para el empoderamiento digital y la integración de universidades con sectores clave para la sociedad colombiana. *Revista*

Lasallista de Investigación, 14 (1), 112-125. ISSN: 1794-4449. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69551301011>

Jiménez-Pitre, Iris A, Martelo, Raúl J, & Jaimes, José D.C. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>

Jacobs, M., Yu, W., & Chavez, R. (2016). The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration. [El efecto de la comunicación interna y la satisfacción de los empleados en la integración de la cadena de suministro]. *International Journal of Production Economics*, 171. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2014.03.005>

Ladino, M. P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Editorial Areandino, Bogotá-Colombia. Recuperado de: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1399/Teor%C3%A4Das%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

León P. *Comunicación interna y su relación con el trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio*, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31936/LEON\\_CP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31936/LEON_CP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mäkinen, M. (2016). *Digital empowerment as a process for enhancing citizens' participation. E-learning and Digital Media*, 3(3), 381-395. Recuperado de: <https://doi.org/10.2304/elea.2006.3.3.381>

Martínez, S.; Caridad, M. (2019). El empoderamiento digital en Ecuador a través de sus infocentros. Recuperado de: <https://doi.org/10.3989/redc.2019.3.1616>

Martínez, B. (2020). *Comercialización del transporte y la logística*. Printed in Spain. España.

Moreno, B. D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga*, 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejos de

Perú].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno\\_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mujica, J. (2015). El conectivismo como teoría de aprendizaje emergente. Recuperado de: <http://smediareources.blogspot.com/2011/12/elconectivismo-como-teoria-de.html>

Niño, V. (2019). Metodología de la investigación- 2da edición. Bogotá Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de: <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546&pg=89>

Olivan, J. B. (2017). Communication as an elemento f knowledge for the company's human resoruces. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 1533-1536. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.241>

Peralta, M. A. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales -2021* [tesis de maestría, de la Universidad César Vallejos de Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66594/Peralta\\_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66594/Peralta_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Presidencia del Consejo de Ministros (2020, 14 de mayo). *Comunicado oficial de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional* [Nota de prensa]. [https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/154677-ejecutivo-acelera-transformacion-digital-del-estado-para-hacer-frente-a-emergencia-producida-por-el-covid-19?fbclid=IwAR16bcEMU5Ee2jJRKOivDBD0-XxMUTpQH\\_tB9S7JRE99pCGa4Ew4FzooKxQ](https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/154677-ejecutivo-acelera-transformacion-digital-del-estado-para-hacer-frente-a-emergencia-producida-por-el-covid-19?fbclid=IwAR16bcEMU5Ee2jJRKOivDBD0-XxMUTpQH_tB9S7JRE99pCGa4Ew4FzooKxQ)

RRHH Digital. (07 de mayo del 2021). Seis motivos relacionados con la comunicación interna que están haciendo perder tiempo y dinero a tu empresa. Disponible en: [http://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/146854/Seis-motivos-relacionados-con-la-comunicacion-interna-que-estan-haciendo-perder-tiempo-y-dinero-a-tu-empresa?target=\\_self](http://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/146854/Seis-motivos-relacionados-con-la-comunicacion-interna-que-estan-haciendo-perder-tiempo-y-dinero-a-tu-empresa?target=_self)

Reátegui J. Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la



- Municipalidad Provincial de San Martín, 2020 [Tesis]. San Martín: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52631/Reategui\\_PJR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52631/Reategui_PJR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rincón, Y. A, Sukier, H. B, Contreras, J. A. y Ramirez, R. I. (2019). Responsible communication strategies for small and medium-sized enterprises. <http://hdl.handle.net/11323/5377>
- Rodríguez, A. (2 febrero 2021). Tendencias y retos en comunicación interna para 2021. Disponible en: <https://diarioti.com/tendencias-y-retos-en-comunicacion-interna-para-el-2021/115657>
- Rodríguez-Díaz, R. y González-Río, M. (2016). La Web 2.0 herramienta de empoderamiento de las empresarias pymes. Un estudio de caso en el contexto de andaluz. <http://dx.doi.org/10.14198/fem.2016.27.12>
- Salazar, E. J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejos de Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>
- Saldarriaga, D. J. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejos de Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48774>
- Secretaría de Gobierno. (2018). Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital en el Perú - PGD. Secretaría de Gobierno Digital, 1–35.
- Streiner DL. Being inconsistent about consistency: when coefficient alpha does and doesn't matter. *J Pers Assess.* 2003; 80:217-22. ([http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009))
- Suarez, S. C. (2018). Herramientas digitales para mejorar la comunicación interna de tu empresa. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes->

empresariales/2018/10/herramientas-digitales-para-mejorar-la-comunicacion-interna-de-tu-empresa/

Velilla, R. (2016). *Claves para la comunicación interna de las empresas*. Barcelona: Almon.

Venero, G. M y Cavero, J. A. (2015). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto, Moquegua, 2013 [tesis de maestría, Universidad César Vallejos de Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6744>

Watai, T., Matsuda, B., Devendra, G., Takenaka, C., Masaki, K., & Ikeda, R. (2016). Improving the Communication Skills of Internal Medicine Residents Using Family Meeting Simulation Exercises in the Medical ICU. [Mejora de las habilidades de comunicación de los residentes de medicina interna mediante ejercicios de simulación de reuniones familiares en la UCI médica]. *Chest*, 150(4). doi: <https://doi.org/10.1016/j.chest.2016.08.694>

Zapata, L. (2017). *Industria de la comunicación y economía digital: Guía básica del Dircom*. Editorial UOC.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 1: Empoderamiento Digital	Proceso multidimensional de carácter social en donde el liderazgo, la comunicación y los grupos auto dirigidos reemplazan la estructura piramidal mecanicista por una estructura más horizontal (Jiménez et al., 2017)	El empoderamiento digital es un proceso en el cual se demuestra la accesibilidad, empleabilidad y equidad de los medios de información a través de los recursos tecnológicos.	Accesibilidad digital	Conocimientos informáticos	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	
			Empleabilidad e integración	Manejo de Información		Comunicación en la red
				Oportunidad Tecnológica		Utilidad de recursos
Variable 2: Comunicación Interna	La comunicación organizacional interna es la que se establece en las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Esta se da entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus colaboradores, y los directivos con el resto de la organización (De Castro, 2015)	La comunicación interna se establece entre todos los miembros de la organización y esta se manifiesta de forma ascendente, descendente y horizontal.	Comunicación ascendente	Atención al cliente		
				Tomar en cuenta comentarios y sugerencias		
				Confianza para conversar con el jefe		
			Comunicación descendente	Comunicación clara y sencilla		
				Recibe información de desempeño		
			Comunicación horizontal	Recibe información oportuna		
Confianza en los compañeros						
	Integración y coordinación					
	Comunicación abierta y clara					

Fuente: Elaboración propia del investigador

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu - 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>			<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>		
¿Cuál es la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021?	Determinar la relación entre empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.		<b>Variable (1): Empoderamiento Digital</b>	Municipalidad Distrital de Pítipu	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>Instrumento:</b>
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	Existe relación entre empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu – 2021.		<b>POBLACIÓN</b>	<b>Tipo de investigación:</b> Básica	Cuestionario validado
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de empoderamiento digital en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021?</li> <li>¿Cuál es el nivel de comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021?</li> <li>¿Cuál es la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación ascendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021?</li> <li>¿Cuál es la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación descendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021?</li> <li>¿Cuál es la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación horizontal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de empoderamiento digital en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.</li> <li>Identificar el nivel de comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.</li> <li>Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación ascendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.</li> <li>Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación descendente en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, 2021.</li> <li>Establecer la relación entre el empoderamiento digital y la comunicación horizontal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipu – 2021.</li> </ol>			<b>MUESTRA</b>	Diseño de investigación: Diseño no experimental de corte transversal	<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b>
			<b>Variable (2): Comunicación Interna</b>	60 colaboradores	<b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo, correlacional.	Estadística descriptiva (Tablas de frecuencia), Inferencial: (Rho de Spearman)

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE EMPODERAMIENTO DIGITAL



Estimado participante: El presente cuestionario tiene como propósito medir tu nivel de empoderamiento digital, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad César Vallejo. Frente a ello le pido responder de manera reflexiva, objetiva y sincera. Lea detenidamente cada ítem y responda marcando con una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Marque con una X, la respuesta.

5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Casi nunca 1. Nunca

N°	DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD DIGITAL	5	4	3	2	1
01	Conoce los navegadores para su trabajo remoto					
02	La entidad pública se preocupa por su formación en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.					
03	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los funcionarios.					
04	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.					
05	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.					
06	Selecciona y discrimina la información en Internet.					
07	Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.					
<b>DIMENSIÓN: EMPLEABILIDAD E INTEGRACIÓN</b>						
08	Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.					
09	Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.					
10	Planifica la información a través del manejo de las TIC.					
11	Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.					
12	Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.					
13	Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.					
14	Utiliza las redes sociales para comunicarse con los demás colegas de su trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: EQUIDAD DE MEDIOS</b>						
15	El uso de los recursos tecnológicos está al alcance de todos.					
16	Los medios tecnológicos generan oportunidad de crecimiento profesional.					
17	Se generan programas para que los futuros profesionales de cualquier área tengan competencias de las herramientas digitales.					
18	Se busca eliminar las brechas digitales existentes dentro de la Municipalidad.					
19	Se capacita al futuro profesional de competencias digitales para facilitar la gestión de trabajo.					

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA



Estimado participante: El presente cuestionario tiene como propósito medir tu nivel de comunicación interna, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad César Vallejo. Frente a ello le pido responder de manera reflexiva, objetiva y sincera. Lea detenidamente cada ítem y responda marcando con una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Marque con una X, la respuesta.

5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Casi nunca 1. Nunca

N°	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASCENDENTE	5	4	3	2	1
01	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes estaciones de trabajo					
02	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño					
03	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea					
04	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrente en la realización de mis tareas					
05	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.					
06	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.					
07	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
08	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.					
09	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo lo haya entendido.					
10	Comparto a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
11	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
12	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.					
13	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
14	La información relacionada con nuevos servicios por parte de la Municipalidad, me llega a través de mi superior inmediato.					
15	La información relacionada como instrucciones de operación de la Municipalidad me llega a través de mi superior inmediato.					
16	En la Municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
17	En la Municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
18	Obtengo información sobre el desarrollo de mis actividades de la Municipalidad, a través de mi superior inmediato.					
19	La información relacionada con la Municipalidad como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.					
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>						
20	Tengo inconvenientes (problemas) para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
21	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					
22	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.					
23	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".					

## Anexo 4: Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos

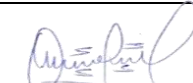
### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### TÍTULO DE LA TESIS: Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores del a Municipalidad Distrital de Pítipa

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EMPODERAMIENTO DIGITAL	Accesibilidad digital	Conocimientos informáticos	Conoce los navegadores para su trabajo remoto	x		x		x		x		Ninguna
			La entidad pública se preocupa por su formación en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.	x		x		x		x		
			El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los funcionarios.	x		x		x		x		
			La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.	x		x		x		x		
	Manejo de Información	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	x		x		x		x			
		Selecciona y discrimina la información en Internet.	x		x		x		x			
		Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.	x		x		x		x			
	Empleabilidad e integración	Comunicación en la red	Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	x		x		x		x		
			Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	x		x		x		x		
			Planifica la información a través del manejo de las TIC.	x		x		x		x		
		Utilidad de recursos	Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	x		x		x		x		
	Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.		x		x		x		x			
	Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.		x		x		x		x			
	Equidad de medios	Oportunidad Tecnológica	Utiliza las redes sociales para comunicarse con los demás colegas de su trabajo.	x		x		x		x		
			El uso de los recursos tecnológicos está al alcance de todos.	x		x		x		x		
			Los medios tecnológicos generan oportunidad de crecimiento profesional.	x		x		x		x		
Se generan programas para que los futuros profesionales de cualquier área tengan competencias de las herramientas digitales.			x		x		x		x			
Se busca eliminar las brechas digitales existentes dentro de la Municipalidad.			x		x		x		x			
Se capacita al futuro profesional de competencias digitales para facilitar la gestión de trabajo.	x		x		x		x					

Grado y Nombre del Experto: Mtro. José Joel Cruz Tarrillo

Firma del experto:

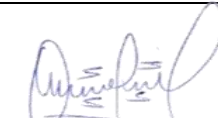


Mtro. José Joel Cruz Tarrillo  
ESPECIALISTA EN MARKETING E INVESTIGACION

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación Ascendente	Atención al cliente	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes estaciones de trabajo	x		x		x		x		Ninguna		
			Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño	x		x		x		x				
			Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea	x		x		x		x				
		Tomar en cuenta comentarios y sugerencias	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrente en la realización de mis tareas	x		x		x		x				
			Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.	x		x		x		x				
			Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.	x		x		x		x				
		Confianza para conversar con el jefe	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	x		x		x		x				
			Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo	x		x		x		x				
			Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo lo hay entendido.	x		x		x		x				
			Comparto a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.	x		x		x		x				
			Comunicación descendente	Comunicación única y clara	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	x		x		x			x	
					La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	x		x		x			x	
	Recibe información de desempeño	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.		x		x		x		x				
	Recibe información oportuna	Comunicación oportuna	La información relacionada con nuevos servicios por parte de la Municipalidad, me llega a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x				
			La información relacionada como instrucciones de operación de la Municipalidad me llega a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x				
			En la Municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	x		x		x		x				
		Comunicación oportuna	En la Municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	x		x		x		x				
			Obtengo información sobre el desarrollo de mis actividades de la Municipalidad, a través de mi superior inmediato	x		x		x		x				
			La información relacionada con la Municipalidad como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x				
	Comunicación abierta y clara	Comunicación abierta y clara	Tengo inconvenientes (problemas) para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	x		x		x		x				
			En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	x		x		x		x				
			Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	x		x		x		x				
				Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, “dejo a otros que la interpreten”.	x		x		x					

Grado y Nombre del Experto: Mtro. José Joel Cruz Tarrillo

Firma del experto:



Mtro. José Joel Cruz Tarrillo  
ESPECIALISTA EN MARKETING E INVESTIGACION



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipa

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Empoderamiento digital y Comunicación Interna

### 3. TESISISTA:

Elvis Ricardo Flores Calderón

### 4. DECISIÓN:

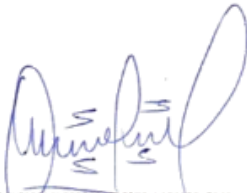
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Mtro. José Joel Cruz Tarrillo  
ESPECIALISTA EN MARKETING E INVESTIGACION

---

DNI 45431471  
EXPERTO #1

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores del a Municipalidad Distrital de Pítipu**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EMPODERAMIENTO DIGITAL	Accesibilidad digital	Conocimientos informáticos	Conoce los navegadores para su trabajo remoto	X		X		X		X		Ninguna
			La entidad pública se preocupa por su formación en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.	X		X		X		X		
			El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los funcionarios.	X		X		X		X		
			La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.	X		X		X		X		
		Manejo de información	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		X		
			Selecciona y discrimina la información en Internet.	X		X		X		X		
	Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.		X		X		X		X			
	Empleabilidad e integración	Comunicación en la red	Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	X		X		X		X		
			Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	X		X		X		X		
			Planifica la información a través del manejo de las TIC.	X		X		X		X		
		Utilidad de recursos	Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	X		X		X		X		
			Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	X		X		X		X		
			Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	X		X		X		X		
	Equidad de medios	Oportunidad Tecnológica	Utiliza las redes sociales para comunicarse con los demás colegas de su trabajo.	X		X		X		X		
			El uso de los recursos tecnológicos está al alcance de todos.	X		X		X		X		
Los medios tecnológicos generan oportunidad de crecimiento profesional.			X		X		X		X			
Se generan programas para que los futuros profesionales de cualquier área tengan competencias de las herramientas digitales.			X		X		X		X			
Se busca eliminar las brechas digitales existentes dentro de la Municipalidad.			X		X		X		X			
Se capacita al futuro profesional de competencias digitales para facilitar la gestión de trabajo.	X		X		X		X					

Grado y Nombre del Experto: Mg. Robin A. Diaz Saavedra

Firma del experto



**Lic. Robin A. Diaz Saavedra**  
 MARKETING, M. INTERNACIONALES  
 Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación Ascendente	Atención al cliente	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes estaciones de trabajo	x		x		x		x		Ninguna
			Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño	x		x		x		x		
			Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea	x		x		x		x		
		Tomar en cuenta comentarios y sugerencias	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	x		x		x		x		
			Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.	x		x		x		x		
			Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.	x		x		x		x		
	Confianza para conversar con el jefe	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	x		x		x		x			
		Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo	x		x		x		x			
		Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo lo he entendido.	x		x		x		x			
		Comparto a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.	x		x		x		x			
	Comunicación descendente	Comunicación clara y sencilla	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	x		x		x		x		
			La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	x		x		x		x		
		Recibe información de desempeño	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	x		x		x		x		
			La información relacionada con nuevos servicios por parte de la Municipalidad, me llega a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x		
			La información relacionada como instrucciones de operación de la Municipalidad me llega a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x		
			En la Municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	x		x		x		x		
	Recibe información oportuna	En la Municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	x		x		x		x			
		Obtengo información sobre el desarrollo de mis actividades de la Municipalidad, a través de mi superior inmediato	x		x		x		x			
		La información relacionada con la Municipalidad como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x			
		Tengo inconvenientes (problemas) para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	x		x		x		x			
	Comunicación	Confianza	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	x		x		x		x		
Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.			x		x		x		x			
Comunicación abierta y clara		Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Robin A. Diaz Saavedra

Firma del experto :



Lic. Robin A. Diaz Saavedra  
MARKETING, M. INTERNACIONALES  
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Empoderamiento digital y Comunicación Interna

### 3. TESISISTA:

Elvis Ricardo Flores Calderón

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Lic. Robin A. Diaz Saavedra  
MARKETING N. INTERNACIONALES  
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

---

DNI N°44970126

Experto #2

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores del a Municipalidad Distrital de Pítipo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EMPODERAMIENTO DIGITAL	Accesibilidad digital	Conocimientos informáticos	Conoce los navegadores para su trabajo remoto	x		x		x		x		Ninguna
			La entidad pública se preocupa por su formación en el uso de las TIC para garantizar los servicios públicos.	x		x		x		x		
			El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los funcionarios.	x		x		x		x		
			La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios en su gestión.	x		x		x		x		
		Manejo de información	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios públicos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	x		x		x		x		
			Selecciona y discrimina la información en Internet.	x		x		x		x		
	Empleabilidad e integración	Comunicación en la red	Maneja diferentes plataformas para acercarse a los ciudadanos.	x		x		x		x		
			Busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	x		x		x		x		
			Identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	x		x		x		x		
		Utilidad de recursos	Planifica la información a través del manejo de las TIC.	x		x		x		x		
			Proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	x		x		x		x		
			Resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	x		x		x		x		
	Equidad de medios	Oportunidad Tecnológica	Conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	x		x		x		x		
			Utiliza las redes sociales para comunicarse con los demás colegas de su trabajo.	x		x		x		x		
			El uso de los recursos tecnológicos está al alcance de todos.	x		x		x		x		
			Los medios tecnológicos generan oportunidad de crecimiento profesional.	x		x		x		x		
Se generan programas para que los futuros profesionales de cualquier área tengan competencias de las herramientas digitales.			x		x		x		x			
Se busca eliminar las brechas digitales existentes dentro de la Municipalidad.			x		x		x		x			
Se capacita al futuro profesional de competencias digitales para facilitar la gestión de trabajo.	x		x		x		x					

Grado y Nombre del Experto: Mtro. David Troya Palomino

Firma del experto:



:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación Ascendente	Atención al cliente	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes estaciones de trabajo	x		x		x		x		Ninguna
			Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño	x		x		x		x		
			Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea	x		x		x		x		
		Tomar en cuenta comentarios y sugerencias	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	x		x		x		x		
			Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.	x		x		x		x		
			Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.	x		x		x		x		
	Confianza para conversar con el jefe	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	x		x		x		x			
		Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo	x		x		x		x			
		Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo lo he entendido.	x		x		x		x			
		Comparto a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.	x		x		x		x			
	Comunicación descendente	Comunicación clara y sencilla	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	x		x		x		x		
			La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	x		x		x		x		
		Recibe información de desempeño	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	x		x		x		x		
			La información relacionada con nuevos servicios por parte de la Municipalidad, me llega a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x		
			La información relacionada como instrucciones de operación de la Municipalidad me llega a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x		
			En la Municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	x		x		x		x		
	Recibe información oportuna	En la Municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	x		x		x		x			
		Obtengo información sobre el desarrollo de mis actividades de la Municipalidad, a través de mi superior inmediato	x		x		x		x			
		La información relacionada con la Municipalidad como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.	x		x		x		x			
		Tengo inconvenientes (problemas) para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	x		x		x		x			
	Comunicación	Confianza	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	x		x		x		x		
Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.			x		x		x		x			
Comunicación abierta y clara		Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mtro. David Troya Palomino

Firma del experto :



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Empoderamiento digital y Comunicación Interna

### 3. TESISISTA:

Elvis Ricardo Flores Calderón

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



---

*Mtro. David Troya Palomino*  
DNI N°40746997

**Confiabilidad del instrumento de la variable: Empoderamiento Digital**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.900	19

**Confiabilidad del instrumento de la variable: Comunicación Interna**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.915	23



## Anexo 5: Resultados

N°	VARIABLE 1: EMPODERAMIENTO DIGITAL																		
	ACCESIBILIDAD DIGITAL							EMPLEABILIDAD E INTEGRACIÓN							EQUIDAD DE MEDIO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
C 1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
C 2	3	2	5	4	2	2	3	3	3	3	2	5	5	3	4	4	3	3	2
C 3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	2	3	4	2	2	2
C 4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
C 5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
C 6	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	1	4	4	5	4	4	2	2	2
C 7	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	5	1	3	3	3	1
C 8	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2
C 9	2	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C 10	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
C 11	5	1	3	2	2	2	4	2	2	5	2	4	2	3	3	4	3	3	3
C 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4
C 13	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3
C 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
C 15	3	5	3	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3
C 16	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4
C 17	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4
C 18	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5
C 19	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
C 20	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3
C 21	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
C 22	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	1
C 23	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	1	4	4	5	4	4	2	2	2
C 24	2	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C 25	5	1	3	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4
C 26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3
C 27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3
C 28	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1
C 29	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	4	5
C 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C 31	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
C 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	2	3
C 33	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
C 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C 35	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
C 36	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4
C 37	3	4	5	4	2	2	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3
C 38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2
C 39	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
C 40	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2
C 41	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C 42	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2
C 43	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
C 44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
C 45	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
C 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C 47	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
C 48	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
C 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
C 50	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
C 51	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
C 52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C 53	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
C 54	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
C 55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C 56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
C 57	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
C 58	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
C 59	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3
C 60	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4

N°	VARIABLE 2: COMUNICACIÓN INTERNA																						
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE											COMUNICACIÓN DESCENDENTE								COMUNICACIÓN HORIZONTAL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
C1	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
C2	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3
C3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1
C4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
C5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2
C6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	2	4	2	3
C7	3	2	4	3	2	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3
C8	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	1	2
C9	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C10	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	1	3	2	2
C11	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2
C12	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	2	2
C13	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	1
C14	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	1
C15	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1
C16	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	1	2	1
C17	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1
C18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	1
C19	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	2	2
C20	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	5	2	1
C21	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2
C22	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2
C23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
C24	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
C25	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2
C26	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2
C27	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
C28	3	2	4	3	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
C29	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	1	1
C30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1
C31	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1
C32	2	3	3	4	5	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3
C33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2
C34	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
C35	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	3
C36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
C37	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	2	1
C38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2
C39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
C40	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2
C41	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
C42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
C43	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	1	3	3	2	2
C44	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
C45	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	2
C46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
C47	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	1
C48	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2
C49	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2
C50	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	2
C51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
C52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
C53	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2
C54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	2
C55	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
C56	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2
C57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
C58	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3
C59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2
C60	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	2

## Anexo 6: Prueba de Normalidad

Variables/ dimensiones	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empoderamiento digital	0.070	60	,200*	0.986	60	0.696
Accesibilidad digital	0.123	60	0.025	0.972	60	0.190
Empleabilidad e integración	0.138	60	0.006	0.940	60	0.005
Equidad de medio	0.117	60	0.041	0.970	60	0.149
Comunicación interna	0.075	60	,200*	0.961	60	0.055
Comunicación ascendente	0.125	60	0.021	0.958	60	0.038
Comunicación descendente	0.127	60	0.018	0.946	60	0.010
Comunicación horizontal	0.111	60	0.062	0.968	60	0.122

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO 7: Autorización del desarrollo de la investigación



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÍTIPO

Calle Francisco Muro Moreno N° 112 - Pitipo - Ferrelafe  
www.munipitipo.gob.pe  
Municipalidad Distrital de Pitipo  
info@munipitipo.gob.pe

**"AÑO DE BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**

Pitipo, 10 de noviembre del 2021.

**SEÑOR : LIC. ELVIS RICARDO FLORES CALDERÓN**  
**ASUNTO : SE AUTORIZA EL PERMISO CORRESPONDIENTE**

*De mi especial consideración:*

Por medio del presente, reciba un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Pitipo y a la vez indicarle lo siguiente:

Que, mediante la solicitud presentada por su persona; en mi calidad de alcalde de la Municipalidad, se le **AUTORIZA** a usted desarrollar su proyecto de investigación **"Empoderamiento digital y la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pitipo"**, para obtener el grado de **Maestro en Gestión Pública**. Esto en bien de nuestra entidad y su proyecto mencionado.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÍTIPO  
Juan Germán Martínez Espichán  
ALCALDE

