

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Análisis de la comunicación interna en dos municipalidades distritales de la región San Martín, 2019

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración
con Mención en Gestión Empresarial

Autores:

Jenny Neiser Sánchez Pérez

Anibal Wilcamango Suarez

Asesor:

Mtro. Amado Arce Cobeñas

Tarapoto, febrero del 2020

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mtro. Amado Arce Cobeñas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Análisis de la comunicación interna en dos municipalidades distritales de la región San Martín, 2019”**, constituye la memoria que presentan los Bachilleres Sánchez Pérez Jenny Neiser y Wilcamango Suarez Anibal, para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de la autora, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 3 días del mes de febrero del año 2020.



Mtro. Amado Arce Cobeñas

000145



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 3 días..., del mes de febrero..., del año 2020, siendo las 11:00am, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. José Tacillo Paredes, y los demás miembros siguientes: Mtro. José Joel Cruz Tacillo, Secretario, Mtra. Kelita Guillen Lopez, Mtra. David Toxay Palomina, vocales; y Mtra. Amado Arce Cobrinas, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada: "Análisis de la comunicación interna en dos municipalidades distritales de la Región San Martín, 2019"

Presentada por el/los Bachiller/es:

Sánchez Pérez Jenny Noiser, Wilcamango Suarez Anibal, conducente a la obtención del Título Profesional de: Licenciada en Administración con Mención en Gestión Empresarial

El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Sánchez Pérez Jenny Noiser, Aprobado por unanimidad con el mérito académico adicional de bueno 15 y

Bachiller: Wilcamango Suarez Anibal, Aprobada por unanimidad con el mérito académico adicional de bueno 15

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

[Signature] Presidente

[Signature] Secretario

[Signature] Asesor

[Signature] Vocal

[Signature] Vocal

[Signature] Vocal

[Signature] Candidato

[Signature] Candidato

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestros padres por el apoyo incondicional, por la fortaleza y valor que siempre nos infundieron, y a todas aquellas personas que siempre estuvieron a nuestro lado apoyándonos para hacer este sueño realidad.

Los autores

Agradecimiento

A Dios por la vida, el cuidado, y la fortaleza necesaria para terminar este anhelado sueño.

A los docentes que transmitieron sus conocimientos para que la tesis sea de calidad, especialmente a nuestro asesor Mtro. Amado Arce Cobeñas.

A los funcionarios de la gestión 2019 de las municipalidades Distritales de: Pardo Miguel Naranjos y Soritor.

A las personas que de alguna manera colaboraron con esta investigación, gracias.

Tabla de contenido

| | |
|-----------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | ix |
| Índice de anexos | x |
| Resumen | 11 |
| Abstract..... | 12 |
| CAPITULO I..... | 13 |
| EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 13 |
| 1.1. Descripción de la situación problemática | 13 |
| 1.2. Formulación del problema | 15 |
| 1.2.1 Problema general..... | 15 |
| 1.2.2 Formulación de los problemas específicos..... | 15 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 15 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 15 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 16 |
| 1.4. Justificación y viabilidad del estudio..... | 16 |
| 1.4.1 Relevancia social..... | 16 |
| 1.4.2 Relevancia teórica | 17 |
| 1.4.3 Relevancia metodológica | 17 |
| 1.4.4 Viabilidad..... | 17 |
| CAPITULO II..... | 18 |
| MARCO TEÓRICO | 18 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 18 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales..... | 18 |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales..... | 19 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 21 |
| 2.2.1. Comunicación interna | 21 |
| 2.2.2. Tipos de comunicación interna | 24 |
| 2.2.3. Canales de comunicación interna..... | 24 |
| 2.2.3.1. <i>Comunicación escrita</i> | 27 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3.2. <i>Comunicación cara a cara</i> | 28 |
| 2.2.3.3. <i>Comunicación electrónica</i> | 29 |
| 2.2.4. Dimensiones de la comunicación interna..... | 31 |
| 2.3 Marco filosófico..... | 32 |
| 2.4 Marco conceptual o términos..... | 33 |
| CAPITULO III | 34 |
| DISEÑO METODOLOGICO | 34 |
| 3.1. Tipo de estudio..... | 34 |
| 3.2. Diseño de la investigación | 34 |
| 3.3. Población y muestra..... | 35 |
| 3.3.1. Población..... | 35 |
| 3.3.2. Muestra..... | 35 |
| 3.4 Operacionalización de la variable..... | 35 |
| 3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| 3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos..... | 36 |
| CAPITULO IV | 37 |
| RESULTADOS Y DISCUSIONES | 37 |
| 4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos..... | 37 |
| 4.2. Análisis de las variables sociodemográficas..... | 38 |
| 4.3. Resultados | 40 |
| 4.3.1. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación interna..... | 40 |
| 4.3.2. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación descendente. | 41 |
| 4.3.3. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación ascendente. | 42 |
| 4.3.4. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación horizontal..... | 44 |
| 4.3.5. Tabla cruzada entre las municipalidades y comunicación interna | 46 |
| 4.4. Discusiones | 46 |
| CAPITULO V | 48 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 48 |
| 5.1. Conclusiones | 48 |
| 5.2. Recomendaciones | 49 |
| Referencias | 51 |
| Anexos..... | 54 |

Índice de tablas

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable..... | 35 |
| Tabla 2. Fiabilidad del instrumento..... | 37 |
| Tabla 3. Perfil sociodemográfico de los clientes | 39 |
| Tabla 4. Análisis comparativo de la variable comunicación interna | 40 |
| Tabla 5. Nivel de la comunicación descendente..... | 42 |
| Tabla 6. Nivel de comunicación ascendente | 43 |
| Tabla 7. Nivel de comunicación horizontal..... | 45 |
| Tabla 8. Análisis de la comunicación interna*genero*Municipalidad..... | 46 |

Índice de figuras

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| Figura 01. Nivel de la comunicación interna..... | 41 |
| Figura 02. Nivel de comunican descendente | 42 |
| Figura 03. Nivel de comunican ascendente | 44 |
| Figura 04. Nivel de comunican horizontal | 45 |

Índice de anexos

| | |
|-------------------------------------------|----|
| Anexo 01. Matriz de consistencia..... | 52 |
| Anexo 02. Cuestionario | 54 |
| Anexo 03. Carta de aceptacion | 57 |
| Anexo 04. Validacion de instrumento | 59 |

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar las diferencias entre la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019, siendo una investigación de tipo descriptivo – comparativo, de diseño no experimental de corte transversal, llegamos a los siguientes resultados y conclusiones: En la Municipalidad Distrital de Soritor se aprecia que un 56.4% de los colaboradores consideran a la comunicación interna como regular, mientras que un 40, 2% lo considera como buena, haciendo un contraste con la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos existe una ligera diferencia ya que el 79,2% lo considera como regular y solo un 19,2% lo considera como buena. En lo concerniente al objetivo específico determinar las diferencias entre la dimensión comunicación descendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019, concluimos que en la municipalidad de Soritor los empleados califican a la comunicación descendente como regular un 60% y un 16,8% lo califica como buena. Haciendo un contraste con la municipalidad distrital del Pardo Miguel Naranjos la situación casi similar un 64,1% de los colaboradores calificación a la comunicación descendente como regular y un 22,2% como bueno.

Palabras clave: Comunicación interna, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, canales de comunicación.

Abstract

The objective of the present investigation is to determine the differences between the internal communication of the District Municipality of Pardo Miguel Naranjos and the District Municipality of Soritor, year 2019, being a descriptive - comparative investigation, of non-experimental design of cross-section, We reach the following results and conclusions: In the District Municipality of Soritor it is appreciated that 56.4% of employees consider internal communication as regular, while 40, 2% consider it as good, making a contrast with the district municipality There is a slight difference from Pardo Miguel Naranjos since 79.2% consider it as regular and only 19.2% consider it as good. Regarding the specific objective to determine the differences between the downward communication dimension of the Pardo Miguel Naranjos District Municipality and the Soritor District Municipality, year 2019, we conclude that in the Soritor municipality, employees qualify downward communication as regulating a 60% and 16.8% rate it as good. Contrasting with the district municipality of Pardo Miguel Naranjos the almost similar situation 64.1% of the employees rated downward communication as regular and 22.2% as good.

Keywords: Internal communication, ascending communication, descending communication, horizontal communication, communication channels.

Capítulo I

El problema de la investigación

1.1. Descripción de la situación problemática

Teniendo en cuenta a la comunicación interna en las organizaciones en un plano mundial, sigue siendo fundamental para hacer frente a los retos como: expansión a diversos mercados, globalización, competitividad y todo lo relacionado a calidad. Para hacer frente a estos retos los objetivos empresariales no solo debe estar sustentados en la convicción de la importancia de economía, producción y administración que son hitos el accionar de las organizaciones desde el siglo XIX. A todos esto se debe incluir la comunicación interna, también la cultura y la identidad que son elementos que ayudan al accionar de las organizaciones, teniendo en cuenta que estos tres aspectos constituyen el "un sistema equivalente al sistema nervioso" de todos los procesos que intervienen en la administración de las organizaciones.

Si apuntamos al ángulo antes mencionado la comunicación adquiere un papel fundamental como herramienta estratégica para efectos de relacionamiento de la organización con el entorno, la interacción tanto con los involucrados con la organización internos como externos y la definición de identidad.

No es desacertado mencionar que, para la organización, así como para los individuos es imposible no comunicarse. Las personas realizan sus comunicaciones mediante diferentes tipos de comunicación: el lenguaje verbal, corporal, e inclusive cuando no se tenga intención de comunicar, también se está comunicando. Esto quiere decir que absolutamente todo tiene un mensaje. Es por esta razón que la comunicación interna puede cimentar o debilitar el futuro de una organización.

Antezana (2013) Menciona que en el Perú todavía estamos en un proceso de diferenciar entre la comunicación interna con el marketing y la publicidad, esto ponen en riesgo la consecución de los objetivos planteados por las organizaciones. Además, nos da a conocer que la comunicación interna en el Perú está muy descuidada, especialmente en las instituciones del sector público.

Haciendo un recorrido por las instalaciones de las Municipalidades Distritales de Pardo Miguel Naranjos y Soritor, y realizando un dialogo con los encargados de la gestión actual se puede observar que en la actualidad no se cuenta con un modelo adecuado de comunicación interna. Existen en ambas municipalidades medios tecnológicos para la comunicación, pero no hay una interacción con los colaboradores. Se nota la ausencia de espacios que fomenten el diálogo con los jefes de las diferentes áreas para fomentar tanto la comunicación ascendente como la descendente, estos espacios podrían favorecer la comunicación tanto formal como informal, que son indispensables para el fortalecimiento del trabajo en equipo. La estructura está muy direccionada a la burocracia y se ve reflejada en las comunicaciones, la comunicación horizontal se desarrolla en ambas municipalidades, pero solo en un plano de comunicación informal que es el resultado de la amistad que surge por la convivencia en el centro de trabajo.

El desarrollo en los diferentes aspectos a nivel regional se debe notar en las respuesta a las exigencias de los pobladores que son el ambiente exterior, no olvidando a los colaboradores que son el ambiente interior de las organizaciones; se debe resaltar cuan importantes es la comunicación entre la organización y todos los elementos involucrados, teniendo en cuenta que la comunicación está basada en el interés de la comunidad y destinado a mantener una afinidad y solidaridad hacia el públicos que espera solución a sus dificultades, que debe promover el desarrollo recíproco.

En base a lo antes mencionado se desarrolla la investigación titulada: “Análisis de la comunicación interna en dos municipalidades distritales de la región San Martín, 2019” la que pretende investigar este constructo para hacer posteriores conclusiones y recomendaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Existen diferencias significativas entre la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, 2019?

1.2.2 Formulación de los problemas específicos.

- a. ¿Existen diferencias significativas entre la dimensión comunicación descendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019?
- b. ¿Existen diferencias significativas entre la dimensión comunicación ascendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019?
- c. ¿Existen diferencias significativas entre la dimensión comunicación horizontal de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar las diferencias entre la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar las diferencias entre la dimensión comunicación descendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019.
- b) Determinar las diferencias entre la dimensión comunicación ascendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019.
- c) Determinar las diferencias entre la dimensión comunicación horizontal de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019.

1.4. Justificación y viabilidad del estudio

En la presente investigación abordaremos la comunicación interna, factor determinante en cada organización pues propicia el trabajo en equipo y logra el desarrollo de la actividad coordinada.

1.4.1 Relevancia social.

La relevancia social radica en que la presente investigación se desarrollará en dos entidades públicas, estas entidades son muy concurridas por los pobladores y su accionar se ve reflejado directamente en obras y otras diferentes gestiones, las cuales pueden generar bienestar o no del poblador.

Es por ello que los beneficiarios directos de esta investigación será en primer lugar los directivos a cargo de la administración las municipalidades quienes al recibir esta información podrán tomar decisiones de cambios o potenciamiento de actividades que se

desarrollan en pro de mejorar la comunicación interna, luego los colaboradores y por último los pobladores de los distritos de Pardo Miguel Naranjos y Soritor.

1.4.2 Relevancia teórica.

En el desarrollo de esta investigación se hará revisión teórica de la comunicación interna, comunicación descendente, comunicación ascendente y horizontal en las organizaciones; se revisará las teorías que hablan de la comunicación interna teniendo en cuenta a Gabriel Cotrina quien propone las dimensiones para medir la comunicación interna.

Se revisará y se plasmará en el informe antecedentes de otros investigadores quienes tratan sobre este tema.

Se dejará este informe como antecedente para otros investigadores quienes decidan realizar su investigación en el tema.

1.4.3 Relevancia metodológica.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará una metodología establecida la cual puede ser utilizada por otros investigadores.

Con nuestra investigación podríamos ayudar a otros investigadores que deseen realizar trabajo de investigación descriptiva comparativa; como antecedente dejaremos un formato el cual ahonda en temas relacionados a comunicación interna.

1.4.4 Viabilidad

La presente investigación es viable, tenemos autorización por parte de la administración actual de ambas municipalidades para el recojo de la información; también tenemos los medios necesarios para llegar a cumplir los objetivos propuestos.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Umaña (2016) desarrolló una investigación en Universidad Rafael Landívar, la cual lleva por título Comunicación interna y satisfacción laboral, esta investigación tuvo por objetivo principal: Determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet; para el desarrollo de esta investigación se utilizó una metodología de diseño descriptivo - correlacionar; se llegó a la conclusión en cuanto a la comunicación interna de los colaboradores del Restaurante de Comida Gourmet la cual influencia a satisfacción laboral, manifiestan que reciben información relevante y clara para el desarrollo de sus actividades, lo cual hace que pongan entusiasmo en el desarrollo de sus actividades y logren la eficiencia.

Balarezo (2016) desarrolló una investigación titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive” en Ambato Ecuador, la investigación tuvo como objetivo principal identificar de forma técnica el problema latente, sus causas y efectos así como el diseño de una propuesta que sirva como guía para que la organización pueda tomar las medidas pertinentes; para llegar a concretar el objetivo se utilizó una metodología correlacional descriptiva y se llegó a la conclusión que las diferentes dificultades encontradas en la comunicación organizacional interna están causando dificultades sobre la organización de las distintas actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional es causal directa en la baja productividad y

el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así también influye en la motivación de los colaboradores.

Magallanes (2016) desarrolló una investigación titulada “La comunicación interna como influyente en la productividad” investigación desarrollada en México DF; el objetivo principal que buscaba esta investigación fue buscar como la comunicación interna influye en la productividad de la empresa Sport y Bussines Corp. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una metodología Correlacional, en las conclusiones de esta investigación se destaca que la comunicación interna influye de manera directa en la productividad de colaboradores de la empresa Sport y Bussines Corp; para los colaboradores es muy importante para el desarrollo de sus actividades la comunicación en el momento preciso.

Salaz (2017) desarrolló una investigación que lleva por título “Comunicación interna un aspecto a considerar” el objetivo que buscó esta investigación fue: determinar la importancia de la comunicación interna para el buen desempeño de los colaboradores en Supermercados Montserrat; para el desarrollo de esta investigación se utilizó una metodología descriptiva, la muestra de la investigación estuvo compuesta por 500 colaboradores de ambos géneros, diferentes edades, grados de instrucción, tiempo laborando en la empresa; se llegó a la conclusión que para Supermercados Montserrat es indispensable el uso de la comunicación interna ya que promueve el buen desempeño , la cooperación y es un aspecto muy importante para que se desarrolle la actividad organizada.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Trujillo (2017) desarrolló una investigación titulada Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017; esta investigación tuvo como objetivo fue determinar de

qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas ubicadas en la provincia de Lima; para conseguir el objetivo se utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo, explicativo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, el instrumento se aplicó a un total de 627 colaboradores; se llegó a la conclusión en cuanto a la comunicación interna esta influye de una manera positiva en el clima organizacional de los colaboradores de del sector energía y minas, se recomendó tener una comunicación interna integrada donde se considere a todos los miembros de la organización como emisores de comunicación.

Astete (2018) desarrolló una investigación titulada “Comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto – San Martín”, el objetivo principal para esta investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad laboral de los colaboradores de la empresa retail - Supermercados la Inmaculada de la ciudad de Tarapoto; para conseguir el objetivo se utilizó una metodología correlacional de corte transversal, la muestra para esta investigación fue de 185 colaboradores y se llegó a la conclusión mediante el análisis estadístico de correlación Rho Spearman, se obtuvo un p valor igual a 0,626 ($p\text{-valor} > 0.05$), por lo tanto, no existe relación significativa entre la comunicación interna y la identidad laboral de los colaboradores de la empresa retail - Supermercados la Inmaculada. En conclusión, la identidad laboral no depende de la comunicación interna en los Supermercados la Inmaculada.

Bendezu (2016) en su investigación que lleva por título “La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao”; la cual se fundamentó bajo el objetivo principal de Analizar la relación

entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla (MDP), para lo cual se utilizó una metodología correlacional de corte transversal; las conclusiones nos muestran que existe una correlación positiva y significativa tras la consulta a los colaboradores de la municipalidad de la Perla, la cual se puede afirmar que a mejor comunicación interna los colaboradores mostrarán mejor identidad corporativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Comunicación interna.

Herbst (2007) La comunicación es contacto, donde el enfoque socio - psicológico es definido como proceso de interacción directa o indirecta, cuyo objetivo es influir en la el comportamiento del receptor, las emociones, las actitudes y el enfoque, así como el nivel de actividad y performance.

Guzmán (2012) en referencia a la comunicación interna nos dice que es la agrupación de actividades realizada por cualquier organización para lograr buenas relaciones dentro de ella, por medio del uso de los medios de comunicación los cuales les mantienen informados, la cual propicia motivación y unión a cada colaborador, todo esto en busca a conseguir cumplir los objetivos organizacionales.

Mumby (2013) La comunicación es una característica importante y definitoria de cualquier organización, existe comunicación interna en cada organización y es un parte integral de las relaciones públicas. Asignando genera gran atención directamente a la empresa. La comunicación interna, puede llevar a aumentar la dedicación de los empleados y mejorar el rendimiento del trabajo en general.

Herbst (2007) sostiene que la comunicación interna es un elemento esencial parte de cada empresa, su función principal es transferir información. La comunicación dentro de la empresa no es solo un proceso técnico para la distribución de información a los empleados. Su elemento central son las personas con sus propias emociones, actitudes y relaciones. Por lo tanto, la comunicación interna debe ser vista como algo inspirador, algo que genera implicación y proceso de construcción de confianza mutua. La distribución de la información no es suficiente, se aconseja para reducir la "distribución de información", y aumentar el tiempo de trabajo Juntos, mostrando interés por los colegas y las tareas laborales. La comunicación no requiere necesariamente grandes gastos, se puede desarrollar eventos utilizando diferentes grupos, haciendo uso del tipo de comunicación no formal se puede lograr más integración del equipo.

Las personas responsables de cómo es la comunicación interna son los directivos de la empresa, después de ellos es el gerente de nivel medio. La comunicación interna es un aspecto integral en la organización, por lo que es necesario hablar de ello durante las reuniones de gestión.

Herbst (2007) sostiene que la comunicación interna es una parte importante y vital de la vida cotidiana y es necesario hablar de ello en todas las reuniones de la compañía, con el fin de establecer y lograr un objetivo organizacional.

Drafke (2008) La efectividad de la comunicación interna se puede medir no solo por el Intercambio de información o desarrollo de satisfacción, lo más importante es que los gerentes interactúen con sus empleados, deben comprender cómo piensan y sienten, cuáles son sus preocupaciones y sugerencias; todo ello debe generar buenas relaciones.

Dominick (2012) afirma que una de las tareas de comunicación interna es ayudar a que cada empleado comprenda su papel en la empresa, creando conciencia de los objetivos, valores, estándares y principios de la organización, para que los empleados puedan tomar decisiones por sí mismos las cuales estén en línea con los intereses corporativos de la empresa.

Cutlip, Center, & Broom (2005) mencionan que lo que busca la comunicación interna es:

- ✓ Informar a los empleados sobre su trabajo y su compromiso personal con el bienestar y desarrollo de la empresa;
- ✓ Ganar la confianza de los empleados y crear la sensación de que el personal tiene un importante papel en el crecimiento de la empresa;
- ✓ Crear un equipo leal y responsable;
- ✓ Satisfacer los deseos de los empleados de recibir más información sobre la compañía.
- ✓ Informar sobre objetivos, resultados, cambios de liderazgo, gestión.

Según Cutlip, Center, & Broom (2005) la comunicación interna tiene cuatro funciones:

- ✓ Plantear los objetivos;
- ✓ Coordinar las actividades planificadas por la organización;
- ✓ Asegurar la gestión de la organización con un escenario que refleje los procesos internos de la organización;
- ✓ Introducir a los empleados con la cultura interna de la empresa.

2.2.2. Tipos de comunicación interna.

Hay diferentes autores que mencionan sobre los tipos de comunicación interna; a continuación, mencionaremos algunos de ellos y sus propuestas a los tipos de comunicación interna.

Wood (1999) La comunicación interna se puede dividir en formal e informal; la comunicación puede ser formal cuando se tiene en cuenta (reglas objetivas, las direcciones principales de una información pre planificada, reuniones, material informativo) e informal (charlas, discusiones, encuentros espontáneos, rumores, etc.).

Smith y Mounter (2005) nos dicen que hay una comunicación formal e informal dentro de las organizaciones; la comunicación formal se refiere a la gestión de la empresa con actividades comunicativas formales y programadas de jefes a subordinados; comunicación informal sus actividades se desarrollan de forma espontánea, paralela a la comunicación formal.

Tanto el uno como el otro forman un todo y son inseparables, desafortunadamente, la comunicación formal y programada rara vez satisface las necesidades de los empleados.

Comunicación formal dentro de una organización de acuerdo con Larkin y Larkin (1996) puede caracterizarse por tres áreas principales:

- ✓ *Comunicación descendente*: el flujo de información de los gerentes a empleados;
- ✓ *La comunicación ascendente*: el flujo de información de los empleados a gerentes
- ✓ *Comunicación horizontal*: el flujo de información entre departamentos.

2.2.3. Canales de comunicación interna.

Comunicación interna es el intercambio de información entre empleados de la organización; su objetivo es satisfacer tanto al emisor como al receptor. Este intercambio de

información es proporcionado por canales de comunicación. La estrategia exitosa de la comunicación interna es una herramienta muy importante para construir Canales de comunicación interna exitosos.

Grunig (1992) no dice que los canales de comunicación interna se pueden dividir en varias categorías:

- ✓ *Por el tipo de comunicación* Canales: comunicación verbal y no verbal.
- ✓ *Por la dirección de transmisión de la información* vertical y horizontal canales de comunicación (pedidos, instrucciones, briefings, reuniones);
- ✓ *Por el tipo de contacto con el interlocutor:* canales de comunicación directo e indirecto;
- ✓ *Por la forma de comunicación.* Comunicación formal e informal.

Farrant (2003) nos dice que hay varios canales de comunicación interna organizacional los cuales se utilizan en:

- ✓ Eventos corporativos;
- ✓ Reuniones;
- ✓ Diario de la empresa;
- ✓ Comunicación electrónica (correo electrónico, Skype, Facebook);
- ✓ TV de la empresa;
- ✓ Teléfono y video conferencias;
- ✓ Intranet (red interna);
- ✓ Debates, discusiones

Según Cutlip, Center, & Broom (2005), un canal que cumple con los medios más acertados y que se realiza de manera verbal y captura la información mucho más eficaz que

la comunicación escrita es la comunicación cara a cara, que ofrece al remitente de información para crear un enlace recíproco con el destinatario de la información.

Cutlip, Center, & Broom (2005) cuando el gerente necesita transferir información negativa, y esta se hace por escrito puede causar una reacción emocional más fuerte que expresarla verbalmente. La comunicación personal puede suavizar el golpe, además de los elogios expresados en persona son mucho más impresionantes que si se presentaran solo por escrito.

Según Veinberga (2004), nos dice sobre la comunicación interna de la empresa, la cual tiene canales que se pueden dividir en canales primarios y secundarios.

Primario: Canal de comunicación interna:

- Cara a cara o verbal.
- Anuncios de la alta dirección;
- Reuniones de alta dirección y almuerzo;
- Foros de empleados;
- Avisos del equipo;
- Grupos de enfoque;
- Esquemas de adjudicación;
- Reuniones de empleados.

Canales de comunicación interna secundarios la información se transfiere a través de la documentación interna o por otros tipos de canales que no proporcionan la comunicación cara a cara:

- Email;

- Internet;
- Publicaciones de empleados;
- Video y audio conferencias;
- Encuestas y cuestionarios.

Farrant (2003) Para elegir canales de comunicación interna, es necesario mirar las siguientes fases del proceso de comunicación:

- El remitente formula ideas, selecciona la información;
- La información está codificada y se encuentra en la selección del canal de comunicación;
- El remitente desarrolla y entrega un mensaje;
- El mensaje se decodifica y la información se percibe;
- El receptor interpreta el mensaje y crea una respuesta, el receptor
- Responder al remitente

Luego de revisar la teoría anterior, cabe señalar, que es imperativo formular objetivos y metas de comunicación, por supuesto, deben ser alcanzables y realista y por la forma en que los objetivos y metas establecidos hayan sido logrados, se puede determinar la efectividad de la comunicación interna.

2.2.3.1. Comunicación escrita.

Smith & Mounter (2005) Incluso en la era de las nuevas tecnologías de la comunicación, la comunicación en impresa todavía está presente como un canal para la comunicación interna. En general, el objetivo de estas publicaciones es mantener a los empleados informados del avance de la organización teniendo en cuenta metas y objetivos, y proporcionan al personal información que puede permitirles cumplir efectivamente sus

responsabilidades, informando al personal de la empresa los logros y éxitos individuales de los empleados, educando a los empleados sobre cualquier actualización relacionada con la organización.

Farrant (2003) Nos dice que los canales de comunicación escrito aseguran un trabajo diario predecible y controlado de la organización con (Resúmenes e informes anuales, encuestas de empleados) los informes, resúmenes y encuestas brindan la oportunidad de reflexionar y profundizar la comprensión del trabajo individual y organizado dentro de la empresa.

Wilcox & Cameron (2006) El contenido del periódico de la compañía tiende a ser una mezcla de comunicación donde prima la comunicación no urgente y esta compuesta de: noticias de la compañía y noticias sobre la vida social de los empleados. Las publicaciones pueden tener un papel informativo y educativo en la forma en que la dirección se comunica con los empleados.

En la creación del periódico, los empleados deben participar, ya que saben cómo cumplir con los requisitos necesarios de información sobre sus trabajos y la empresa

Smith y Mounter (2005) Los tableros de anuncios son vistos como uno de los canales más primitivos de información interna. Este es un canal de comunicación útil para la distribución de información que debe verse más tiempo que el correo electrónico en la pantalla de la computadora, pero no necesariamente requiere comunicación cara a cara. El contenido de los tableros de anuncios debe ser dinámicos y renovados y actualizados frecuentemente.

2.2.3.2. Comunicación cara a cara.

La comunicación cara a cara puede tomar muchas formas diferentes.

Reuniones, conferencias o negociaciones con empleados del departamento, etc.

En cuanto a la información puede ser proporcionada directamente, escuchar las ideas opuestas y para discutirlos, así como para tener en cuenta los sentimientos y emociones de los empleados, teniendo en cuenta el lenguaje corporal. Los empleados pueden hacer preguntas que son importantes para ellos, el gerente puede explicarlo todo y aclarar malentendidos.

Según Cutlip, Center, & Escoba (2005), hay tipos de comunicación cara a cara la cual puede distinguirse:

Conversaciones con empleados: Las conversaciones de carácter personal entre gerente y empleado no se puede cambiar. Este canal de comunicación interna ofrece la posibilidad de recibir instantáneamente los comentarios del interlocutor, que, sin duda, hace que estas conversaciones sean más completas y más productivas.

Las discusiones: Proporciona un intercambio valioso, directo y confiable de opiniones e información. Este proceso es muy importante pues aprca el deseo de escuchar críticas y preguntas difíciles.

Reuniones, presentaciones, discusión en grupos pequeños, seminarios.

Cutlip, Center, & Escoba (2005) Durante cualquier tipo de reunión, los empleados se reúnen y tienen la oportunidad hacer ambas cosas, hablar y escuchar, una comunicación bidireccional. Tales reuniones ocupan muchas horas de trabajo directo, pero en una perspectiva futura son beneficiosas como la ayudan para generar nuevas ideas y consolidar el equipo

2.2.3.3. Comunicación electrónica.

Dado que las decisiones deben tomarse cada vez más rápidamente, la información tiene que fluir aún más rápido. Con canales de comunicación tradicionales la comunicación no va

tan rápido. Sin embargo, se debe tener precaución en la comunicación electrónica, ya que representa un peligro de "ahogar" a sus usuarios en la información.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta la comunicación electrónica razonable con datos y hechos que, al mismo tiempo, se debe planificar y administrar cuidadosamente, para no crear una avalancha de información para los empleados. Podemos distinguir a medios de comunicación electrónica como son:

Intranet

Smith & Mounter (2005) El intranet es una plataforma de comunicación y trabajo en la que puede transmitir datos en formato electrónico, texto, imágenes, etc. El objetivo de Intranet es promover la comunicación interna, el intercambio de información en la empresa. Además, sucede muy rápidamente e independiente de ubicación, tiempo y jerarquías de personal.

Para garantizar la seguridad de los datos, la intranet no es accesible desde el exterior, y por lo general, es estrictamente confidencial.

E_mail

Farrant (2003) Es más rápido, menos formal y más funcional.

Los correos electrónicos poseen el beneficio de transferir mensajes de forma rápida y confidencial, y de esa manera se ha convertido en uno de los canales de comunicación interna más utilizados en este momento.

Sitio web de la empresa

Cutlip, Center, y Broom (2005). Una forma de comunicación que debe actualizarse periódicamente con los últimos informes para que sea lo suficientemente eficaz.

Simcic Bronn (2010). El establecimiento de la comunicación interna también proporciona beneficios para comunicación externa, como una imagen externa más fuerte - reputación, que puede atraer nuevos socios comerciales, empleados.

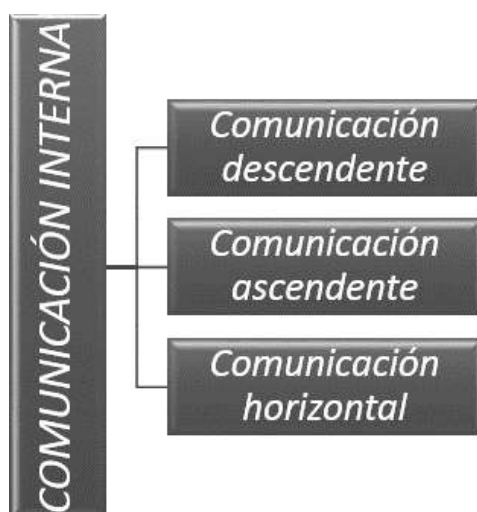
La comunicación electrónica es una interacción entre los empleados, y es

Se realiza a través de una red informática o de tecnologías inalámbricas como la instantánea mensajería, correo electrónico, grupos de noticias, foros / sitios web de discusión, blogs y otros medios digitales.

Internet se ha convertido en una fuente asequible y ampliamente utilizada de Información. Correo electrónico y sitios web son métodos indirectos de comunicación. Se cree que la comunicación directa es más efectiva y proporciona una mayor contribución a la formación de la comunicación interna en una organización, sin embargo, el correo electrónico todavía proporciona muchas características prácticas y beneficiosas.

2.2.4. Dimensiones de la comunicación interna.

Se ha tenido en cuenta las dimensiones propuestas por Cotrina (2011), quienes mencionan que son:



Fuente: Cotrina (2011)

a. Comunicación descendente

Es la que fluye desde un nivel superior hacia un nivel inferior y Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.

b. Comunicación ascendente

Son los mensajes que los colaboradores envían a los jefes o a los que ocupan un pues superior al que hace uso de la comunicación.

c. Comunicación horizontal

Es aquella que se realiza entre miembros de un mismo nivel jerárquico, no hay presencia de autoridad y sirve para agilizar la estructura organiza.

2.3 Marco filosófico

Esta investigación se basa en una cosmovisión bíblica filosófica, para lo cual presentamos referencias que ayudan a dar fuerza a nuestra investigación.

De White (1940) en su libro Joya de los testimonios nos menciona referente a la comunicación que debemos tener una mente preparada para la buena palabra y listos para impartir una buena comunicación, nuestra mente deberías estar lista para la buena palabra y la buena obra. Tenemos la presencia de Jesús en nuestras vidas, por tanto, tener en cuenta nuestro testimonio y estar listo para decir palabra que alegre la senda de otros.

De White (2008) en su obra Evangelismo dice que la comunicación buena no busca un leguaje rebuscado y complicado. El mensaje debe ser directo y al grano. Al igual que Jesús que tocaba el corazón y despertaba las simpatías.

De White (2008) cuando habla de Jesús dice que él no empleaba palabras largas y difíciles en sus enseñanzas tampoco en sus discursos; siempre usaba un lenguaje lo más fácil de entender posible.

La Santa Biblia en el libro de Mateo 12:34 dice: De la abundancia del corazón habla la boca, haciendo una clara referencia a la buena comunicación, que hay que pensar las cosas antes de hablarlas y que con las palabras no pensadas nos podríamos meter en problemas.

La palabra suave aplaca la ira, la palabra áspera hace subir el furor Proverbios 15:1; nos da a entender que con la buena comunicación podemos evitar riñas y rencillas.

Proverbios 15:23 nos dice que el hombre se alegra con la respuesta de su boca; y la palabra a su tiempo cuán buena es; la información debe ser a tiempo cuando es útil

2.4 Marco conceptual o términos

Comunicación: es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más

Participantes: Que participa en un suceso, en un acto o en una actividad.

Comunicación Interna: La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.

Comunicación en la organización: Es la esencia de su buen funcionamiento y la garantía del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas

Municipalidad: Es una institución pública encargada de la gestión ya sea las provincias, sus distritos, o distritos y centros poblados.

Coordinación: Es la capacidad de ordenar elementos en apariencia dispares para lograr un objetivo determinado.

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de estudio

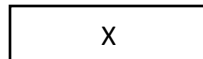
La presente investigación es de tipo es básica, pues tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Es de tipo descriptivo ya que se busca medir la variable comunicación interna en los colaboradores de dos municipalidades distritales, Arias (2006) dice que los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.

3.2. Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal porque no se manipularon las variables, así mismo los datos fueron obtenidos en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

El diseño es el siguiente:



Donde:

X: Comunicación Interna.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La presente investigación tiene como la unidad de análisis a los colaboradores de las Municipalidades Distritales de Pardo Miguel Naranjos y Soritor, y de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos – Av. Pardo Miguel N° 600 Naranjos, Rioja, San Martín Municipalidad Distrital de Soritor - Jr. Hipólito Rangel N° 510, Moyobamba, San Martín.

3.3.2. Muestra.

| Municipalidad | Colaboradores |
|-----------------------|---------------|
| Pardo Miguel Naranjos | 125 |
| Soritor | 117 |
| Total | 242 |

Gestión (2019) ambas municipalidades

Para la presente investigación se tomó el 100% de los colaboradores de ambas municipalidades, haciendo un total de 242 colaboradores.

3.4 Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable

| TÍTULO | VARIABLES | DIMENSIONES | ITEMS EN EL INSTRUMENTO | Instrumento |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Análisis de la comunicación interna en dos municipalidades distritales de la región San Martín, 2019 | Comunicación interna | Comunicación descendente | desde 1-12 | Cuestionario, encuesta CI. Cotrina (2011) Con escala de Likert. |
| | | Comunicación ascendente | desde 13-20 | |

Comunicación
horizontal desde 21-28

Elaboración: Propia

3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos

El instrumento para la Comunicación Interna CI fue creado y validado por Cotrina (2011), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones que fue diseñado con la técnica de Likert con un total de 28 ítems. Esta variable se califica en una escala del 1 al 5, siendo el número 1 (totalmente en desacuerdo) y el número 5 (totalmente de acuerdo), las mismas que se utilizaron en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se codificó en orden correlativo el total de encuestas, luego se tabuló los datos en el software SPSS versión 23, posteriormente se procedió a analizar los datos que genera el sistema y por último se hizo la interpretación.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

En la primera parte de este capítulo se presenta el análisis del perfil sociodemográfico de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Soritor y la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel. Previo a eso se presenta el análisis de fiabilidad del instrumento usado para el levantamiento de los datos, finalmente se hace un análisis comparativo en cuanto a comunicación interna, comunicación descendente, comunicación ascendente, y comunicación horizontal, de estas dos instituciones estatales.

4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos

En la tabla 2, se presenta el análisis de fiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación, el alfa de Cronbach de la comunicación interna se tuvo un p-valor de 0,890; la cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento

| Variable/ dimensiones | Alfa de Cronbach | Ítems |
|--------------------------|------------------|-------|
| Comunicación interna | 0,890 | 28 |
| Comunicación descendente | 0,857 | 12 |
| Comunicación ascendente | 0,847 | 8 |
| Comunicación horizontal | 0,828 | 8 |

4.2. Análisis de las variables sociodemográficas

En la tabla 3, presentamos el perfil sociodemográfico de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Soritor y la municipalidad distrital de Pardo Miguel. En cuanto a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Soritor se aprecia que existe una ligera ventaja en cuanto a colaboradores mujeres con un 50.4% y colaboradores varones un 49.6% haciendo un contraste con la municipalidad distrital de Pardo Miguel se aprecia que su personal en su mayoría son damas con un 56.8% y varones con un 43.2%.

Asimismo, con respecto a la edad se aprecia que inclusive las instituciones públicas contratan personal joven, en este caso la municipalidad distrital de Soritor y Pardo Miguel la mayoría de su personal está entre las edades de 21 – 35 con un 60.7% y 51.2% respectivamente. Como el mayor porcentaje de colaboradores son jóvenes es lógico pensar que estos son solteros esto se evidencia en la tabla ya que un 59.8% de los colaboradores de la municipalidad distrital de Soritor son solteros y un 42.4% de los colaboradores de la municipalidad distrital de pardo miguel son solteros.

En ambas municipalidades se aprecia que son católicos, asimismo existe buen porcentaje de los colaboradores que profesan otras religiones. Con respecto a la procedencia de los colaboradores la mayor parte de los colaboradores de la municipalidad distrital de Soritor son de la selva con un 74.4%; lo mismo sucede con la municipalidad distrital de pardo miguel con un 55.2%.

Con respecto al tiempo de labor de los colaboradores la mayoría señalan que están trabajando menos de un año con un 78.6% para la municipalidad distrital de Soritor, el mismo fenómeno

sucede en la municipalidad distrital de Pardo miguel un 76.0% de los colaboradores tienen una permanencia de menos de un año.

Tabla 3

Perfil sociodemográfico de los clientes

| | | Municipalidad | | | |
|------------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | | Soritor | | Pardo Miguel | |
| | | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Género | Masculino | 58 | 49.6% | 54 | 43.2% |
| | Femenino | 59 | 50.4% | 71 | 56.8% |
| | Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% |
| Edad | Menos de 20 | 15 | 12.8% | 4 | 3.2% |
| | 21 - 35 | 71 | 60.7% | 64 | 51.2% |
| | 36 - 45 | 15 | 12.8% | 35 | 28.0% |
| | 46 - 55 | 12 | 10.3% | 20 | 16.0% |
| | Más de 56 años | 4 | 3.4% | 2 | 1.6% |
| | Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% |
| | Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% |
| Estado civil | Casado | 20 | 17.1% | 24 | 19.2% |
| | Soltero | 70 | 59.8% | 53 | 42.4% |
| | Divorciado | 4 | 3.4% | 0 | 0.0% |
| | Conviviente | 22 | 18.8% | 48 | 38.4% |
| | Viudo | 1 | 0.9% | 0 | 0.0% |
| | Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% |
| Religión | Católico | 53 | 45.3% | 84 | 67.2% |
| | Protestante | 7 | 6.0% | 1 | 0.8% |
| | Otros | 57 | 48.7% | 40 | 32.0% |
| | Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% |
| Procedencia del encuestado | Costa | 10 | 8.5% | 23 | 18.4% |
| | Sierra | 20 | 17.1% | 33 | 26.4% |
| | Selva | 87 | 74.4% | 69 | 55.2% |
| | Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% |
| Tiempo laborando en la institución | Menos de 1 año | 92 | 78.6% | 95 | 76.0% |
| | De 1 a 5 años | 19 | 16.2% | 7 | 5.6% |
| | Más de 5 años | 6 | 5.1% | 23 | 18.4% |

| | | | | |
|--------------|------------|---------------|------------|---------------|
| Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% |
|--------------|------------|---------------|------------|---------------|

4.3. Resultados

4.3.1. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación interna.

En estos últimos tiempos, las organizaciones vienen dando mucha importancia al vínculo entre empresa y empleados, y es que cuando se tiene empleados felices el producto terminado será de mayor calidad y habrá mayor productividad, tanto en la tabla 4 como en el gráfico 1, se presenta el análisis comparativo de la comunicación interna entre las municipalidades de Soritor y Pardo Miguel Naranjos. En la Municipalidad Distrital de Soritor se aprecia que un 56.4% de los colaboradores consideran a la comunicación interna como regular, mientras que un 40,2% lo considera como buena, haciendo un contraste con la municipalidad distrital de Pardo miguel Naranjos existe una ligera diferencia ya que el 79,2% lo considera como regular y solo un 19,2% lo considera como buena.

Tabla 4

Análisis comparativo de la variable comunicación interna

| | Municipalidad | | | | | |
|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|---------------|
| | Soritor | | Pardo Miguel | | Total | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Malo | 4 | 3.4% | 2 | 1.6% | 6 | 2.5% |
| Regular | 66 | 56.4% | 99 | 79.2% | 165 | 68.2% |
| Bueno | 47 | 40.2% | 24 | 19.2% | 71 | 29.3% |
| Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% | 242 | 100.0% |

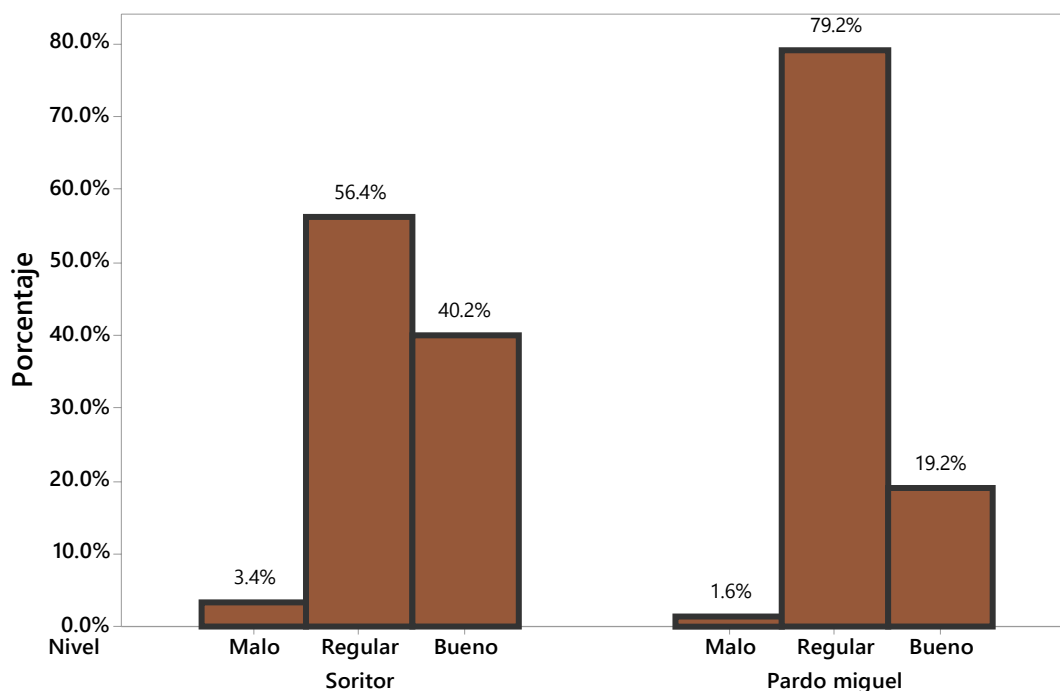


Figura 1. Nivel de la comunicación interna

4.3.2. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación descendente.

La comunicación entre jefe a subordinado debiera ser lo más adecuada posible, el colaborador tiene que conocer aspectos básicos del funcionamiento y el propósito de la organización, es por ello que una de las tareas principales del jefe es transmitir todas las acciones a realizarse, en ese sentido los jefes o gerentes tienen que usar canales (página web, correo electrónico, blogs, social media) efectivos para llegar a sus subordinados.

En la tabla 5, así como también en la figura 2, se presenta el nivel de comunicación descendente en las municipalidades de Soritor y se hace un comparativo con la municipalidad de Pardo Miguel Naranjos. En la municipalidad de Soritor los empleados califican a la comunicación descendente como regular un 60% y un 16,8% lo califica como buena. Haciendo un contraste con la municipalidad distrital del Pardo miguel Naranjos la situación

casi similar un 64,1% de los colaboradores calificación a la comunicación descendente como regular y un 22,2% como bueno.

Tabla 5 Nivel de la comunicación descendente

| | Municipalidad | | | | | |
|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|---------------|
| | Soritor | | Pardo Miguel | | Total | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Malo | 16 | 13.7% | 29 | 23.2% | 45 | 18.6% |
| Regular | 75 | 64.1% | 75 | 60.0% | 150 | 62.0% |
| Bueno | 26 | 22.2% | 21 | 16.8% | 47 | 19.4% |
| Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% | 242 | 100.0% |

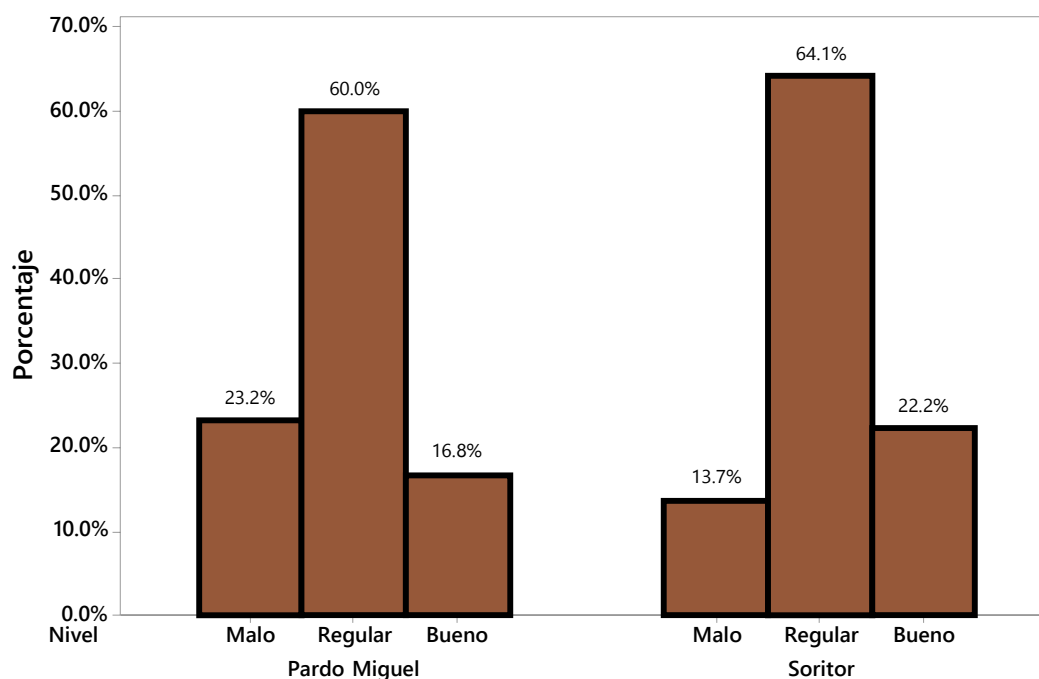


Figura 2. Nivel de comunican descendente

4.3.3. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación ascendente.

En estos tiempos donde los cambios son constantes y el futuro un tanto incierto, es imprescindible la comunicación ascendente, los jefes debieran tener la capacidad de escuchar

los pensamientos, sentimientos, y opiniones de sus empleados o subordinados ya que ellos comunican el desempeño de la organización en sus diferentes áreas, en el caso de la Municipalidad Distrital de Soritor se evidencia que un 42,7% de los colaboradores consideran a la comunicación ascendente como regular y un 40,2% como buena, aspecto que sin duda la gerencias como el alcalde debieran mejorar para tener mejores resultados en los procesos. Contrastando con la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos la situación es muy diferente ya que los empleados señalan que la comunicación ascendente es regular con un 74,4% y buena con un 20,0%; en las dos municipalidades la percepción de la comunicación ascendente no es lo más ideal por lo que se debiera trabajar para mejorar esta situación.

Tabla 6

Nivel de comunicación ascendente

| | Municipalidad | | | | | |
|---------|---------------|--------|--------------|--------|------------|--------|
| | Soritor | | Pardo Miguel | | Total | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Malo | 20 | 17.1% | 7 | 5.6% | 27 | 11.2% |
| Regular | 50 | 42.7% | 93 | 74.4% | 143 | 59.1% |
| Bueno | 47 | 40.2% | 25 | 20.0% | 72 | 29.8% |
| Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% | 242 | 100.0% |

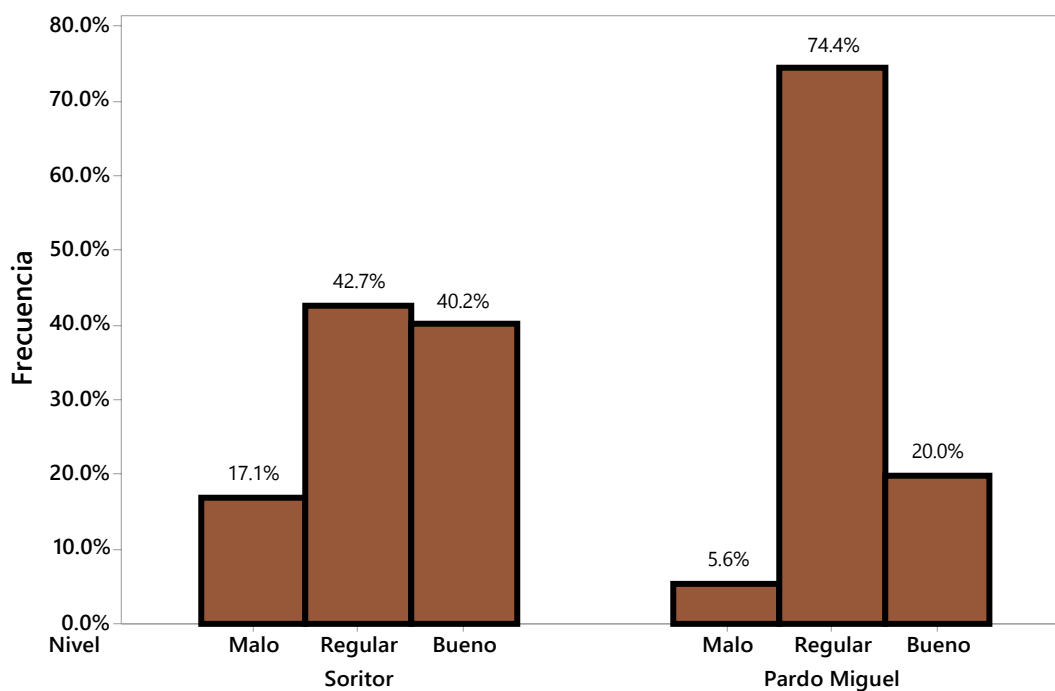


Figura 3. Nivel de comunicación ascendente

4.3.4. Análisis descriptivo comparativo de la comunicación horizontal.

Para que la organización logre sus objetivos propuestos, es fundamental que la comunicación también sea efectiva entre los miembros de un mismo nivel o áreas del mismo orden jerárquico, el dialogo es fundamental entre compañeros de trabajo para fortalecer el vínculo y la armonía.

En la tabla 7, así como también en la figura 4, se muestra la percepción del nivel de comunicación horizontal entre las municipalidades distritales de Soritor y pardo miguel Naranjos, con respecto a la municipalidad distrital del Soritor un 54,75 de los colaboradores perciben que la comunicación horizontal es regular y un 43,6% percibe que es buena. Contrastando con la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos existe una ligera

diferencia y que un 77,6% de los colaboradores consideran que la comunicación horizontal es regular y un 20,8% considera que es buena.

Tabla 7

Nivel de comunicación horizontal

| | Municipalidad | | | | | |
|---------|---------------|--------|--------------|--------|------------|--------|
| | Soritor | | Pardo Miguel | | Total | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Malo | 2 | 1.7% | 2 | 1.6% | 4 | 1.7% |
| Regular | 64 | 54.7% | 97 | 77.6% | 161 | 66.5% |
| Bueno | 51 | 43.6% | 26 | 20.8% | 77 | 31.8% |
| Total | 117 | 100.0% | 125 | 100.0% | 242 | 100.0% |

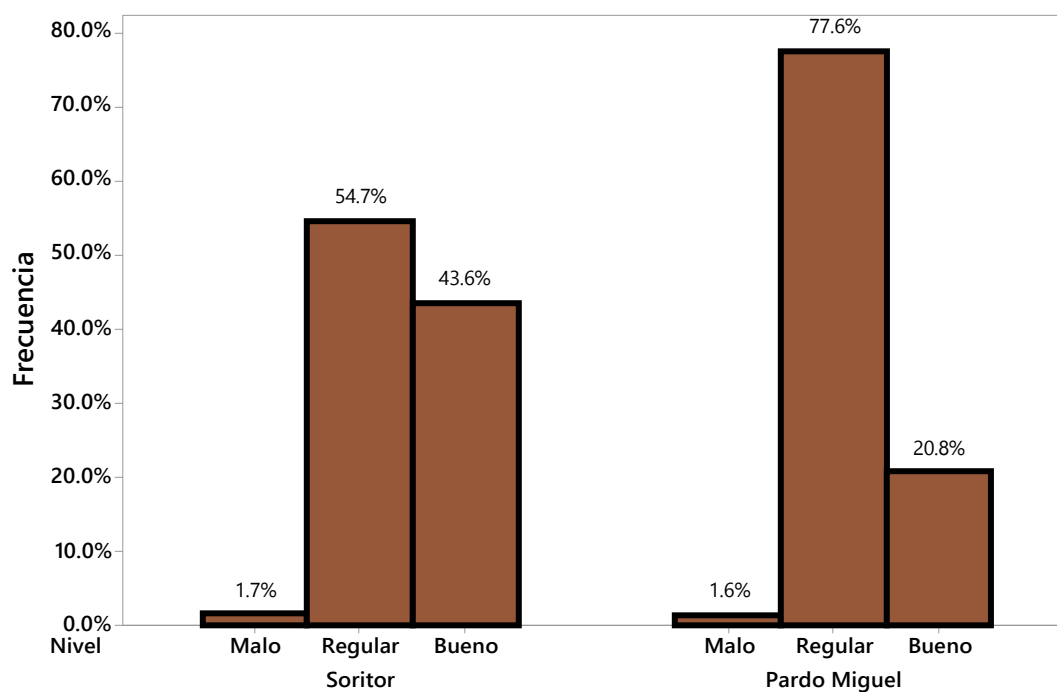


Figura 4. Nivel de comunicación horizontal

4.3.5. Tabla cruzada entre las municipalidades y comunicación interna.

Tabla 8

*Análisis de la comunicación interna*genero*Municipalidad*

| | | Comunicación interna | | | | | | | |
|--------------|--------------|----------------------|-------------|-----------|---------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| | | Malo | | Regular | | Bueno | | Total | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Soritor | M | 0 | 0.0% | 37 | 15.0% | 21 | 9.0% | 58 | 24.0% |
| | F | 4 | 2.0% | 29 | 12.0% | 26 | 11.0% | 59 | 24.4% |
| | Total | 4 | 2.0% | 66 | 27.0% | 47 | 19.0% | 117 | 48.3% |
| Pardo Miguel | M | 2 | 0.80% | 44 | 18.20% | 8 | 3.30% | 54 | 22.3% |
| | F | 0 | 0.00% | 55 | 22.70% | 16 | 6.60% | 71 | 29.3% |
| | Total | 2 | 0.0% | 99 | 40.90% | 24 | 9.90% | 125 | 52.7% |

En la tabla 8 se muestra la percepción de la comunicación interna por género y Municipalidad, en la Municipalidad de Soritor se aprecia que un 15% de los encuestados del género masculino consideran a la comunicación interna como regular, mientras que el 12% de los encuestados que son mujeres consideran a la comunicación interna como regular. Entre tanto que en la municipalidad distrital de Pardo Miguel cuyos encuestados representan el 52,7% del total de la muestra, se aprecia que el 18,2% del total de los encuestados las cuales son colaboradores del género masculino de la municipalidad distrital de Pardo Miguel perciben una comunicación interna regular. Mientras que un 22,7% de colaboradores mujeres de la misma municipalidad perciben una comunicación interna regular.

4.4. Discusiones

Teniendo en cuenta el resultado de esta investigación la cual nos muestra un resultado descriptivo para cada municipalidad distrital y nos indica que la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor,

año 2019, que un 56.4% de los colaboradores consideran a la comunicación interna como regular, mientras que un 40, 2% lo considera como buena, y la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos existe una ligera diferencia ya que el 79,2% lo considera como regular y solo un 19,2% lo considera como buena; en ambas municipalidades prima en porcentaje la respuesta regular, indicando que se tiene que buscar medidas correctivas o afianzar las cosas positivas que se están haciendo para que los colaboradores aprecien como positiva la comunicación interna, esto porque se sabe que para el desarrollo de las actividades de manera coordinada es indispensable la comunicación; tal como lo señala Bendezu (2016) en su investigación que lleva por título “La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao” quien luego de recolectar la información y tras procesarla llegó a la conclusión que existe una correlación positiva y significativa en la municipalidad de la Perla, la cual se puede afirmar que a mejor comunicación interna los colaboradores mostrarán mejor identidad corporativa y de esta manera se logra la coordinación y el logro de los objetivos.

También podemos mencionar a Astete (2018) quien desarrolló una investigación titulada “Comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto – San Martín”, quien demostró que en algunos casos la comunicación interna esto para el sector privado no se relaciona con la identidad con el trabajo; en conclusión, nos muestra que la identidad laboral no depende de la comunicación interna en los Supermercados la Inmaculada. Este es un caso peculiar lo cual discrepamos con nuestra investigación que para nosotros para el logro de los objetivos y para tener colaboradores comprometidos con el trabajo debemos realizar una buena comunicación interna.

Capítulo v

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general determinar las diferencias entre la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019, concluimos que en la Municipalidad Distrital de Soritor se aprecia que un 56.4% de los colaboradores consideran a la comunicación interna como regular, mientras que un 40, 2% lo considera como buena, haciendo un contraste con la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos existe una ligera diferencia ya que el 79,2% lo considera como regular y solo un 19,2% lo considera como buena.

En lo concerniente al objetivo específico determinar las diferencias entre la dimensión comunicación descendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019, concluimos que en la municipalidad de Soritor los empleados califican a la comunicación descendente como regular un 60% y un 16,8% lo califica como buena. Haciendo un contraste con la municipalidad distrital del Pardo miguel Naranjos la situación casi similar un 64,1% de los colaboradores calificación a la comunicación descendente como regular y un 22,2% como bueno.

Sobre el objetivo específico determinar las diferencias entre la dimensión comunicación ascendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019, concluimos que en el caso de la Municipalidad Distrital de Soritor se evidencia que un 42,7% de los colaboradores consideran a la comunicación ascendente como regular y un 40,2% como buena, aspecto que sin duda la gerencias como el alcalde debieran

mejorar para tener mejores resultados en los procesos. Contrastando con la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos la situación es muy diferente ya que los empleados señalan que la comunicación ascendente es regular con un 74,4% y buena con un 20,0%; en las dos municipalidades la percepción de la comunicación ascendente no es lo más ideal por lo que se debiera trabajar para mejorar esta situación.

Finalmente, respecto al objetivo específico determinar las diferencias entre la dimensión comunicación horizontal de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019, concluimos que con respecto a la municipalidad distrital del Soritor un 54,75% de los colaboradores perciben que la comunicación horizontal es regular y un 43,6% percibe que es buena. Contrastando con la municipalidad distrital de Pardo Miguel Naranjos existe una ligera diferencia y que un 77,6% de los colaboradores consideran que la comunicación horizontal es regular y un 20,8% considera que es buena.

5.2. Recomendaciones

Respecto a los resultados obtenidos planteamos las siguientes recomendaciones para que tengan en cuenta los funcionarios responsables de la gestión actual en ambas municipalidades distritales.

Respecto al objetivo general, encontramos que los colaboradores perciben en mayor porcentaje como regular la comunicación interna, considerando que para una buena coordinación y para el logro de los objetivos es indispensable una buena comunicación recomendamos: identificar las actividades que se están desarrollando las cuales generan una buena comunicación interna y potenciarlas.

Respecto al objetivo específico uno: se recomienda trabajar en la comunicación que va desde los mandos superiores hacia los inferiores, estos son vistos como regular en ambas

municipalidades, capacitar a los directivos en temas de la importancia de la comunicación descendente.

En relación a la comunicación ascendente, se recomienda a la municipalidad de Soritor identificar lo bueno que se está haciendo para potenciarlo, y a la municipalidad de Pardo Miguel trabajar más en la comunicación ascendente pues esta información es necesaria para que los encargados de la gestión actual tomen buenas decisiones.

Y por último se recomienda a la gestión actual de ambas municipalidades realizar actividades de confraternidad con el fin de mejorar en primer lugar las relaciones y esto dará como resultado la mejora en las comunicaciones horizontales que ayudan a la coordinación y al trabajo en equipo.

A otros investigadores correlacionar esta variable con otras que aporten a la mejora en la gestión.

Referencias

- Antezana M. (2013) Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional_ Perú.
- Astete F. J. (2018) “Comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto – San Martín” Perú.
- Balarezo B. D. (2016) “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive” Ecuador
- Bendezu (2016) “La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao”_Perú
- Cotrina G (2011) Dimensiones de comunicación interna
<http://comunicationempresarialyrse.blogspot.com/2010/04/adela-cortina-las-empresas-que-no.html>, recuperado: 25 de octubre de 2011.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2005). Comunicación efectiva (2th Edition ed.). USA: Prentice Hall.
- De White, E. (1940). Joya de los testimonios. Florida: Asociación Casa Editora Centroamericana.
- De White, E. (2008). El evangelismo. Recuperado el 2014, de <http://www.iasdsanjudas.com/documentos/Libros-EP/Lavozeducacionyuso.pdf>
- Drafke, M. (2008). El lugar del humano en la organización (10th edition ed.). US: Prentice Hall.
- Dominick, J. (2012). La comunicación dinámica (12th edition ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Farrant, J. (2003). *La comunicación interna*. London: Thorogood.

- Fidias y Arias. (2012). El proyecto de investigación. Sexta edición. Introducción a la metodología científica. *Physiological Research* (Vol. 64).
<http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Guzmán J. (2012). La comunicación interna en las organizaciones. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Grunig, J. E. (1992). *Excelencia en relaciones públicas y gestión de comunicaciones*. USA, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Herbst, D. (2007). La comunicación en la organización (Komunikācija uzņēmumā). Rīga: Zvaigzne ABC.
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Mexico DF.
- Larkin, T., & Larkin, S. (1996). Llegando y cambiando empleados de primera línea. *Harvard Business Review*, 74 (3), 95-104.
- Magallanes C. R. (2016) “La comunicación interna como influyente en la productividad” _ México.
- Mumby, D. K. (2013). Comunicación organizacional: A Critical Approach. USA: Sage Publications.
- Salaz I. (2017) “Comunicación interna un aspecto a considerar” Universidad Viña del Mar _ Chile
- Smith, L., y Mounter, P. (2005). *Comunicación interna efectiva*. . UK: Kogan.
- Trujillo L. K. (2017) Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017.
- Umaña (2016) A. M. Comunicación interna y satisfacción laboral. Universidad Rafael Landívar_ Guatemala

Veinberga, S. (2004). *Relaciones publicas teoría y práctica (Publiskās attiecības. Teorija un prakse)*. Rīga: Zvaigzne ABC.

Wood, J. (1999). Estableciendo canales de comunicación interna que funcionen. *Revista de Política y Gestión de la Educación Superior*, 21 (2), 135-149

Anexos

Anexo 01 Matriz de consistencia

| TITULO | Problema general | Objetivo general | Instrumento | Diseño metodológico |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Análisis de la comunicación interna en dos municipalidades distritales de la región San Martín, 2019 | ¿Existen diferencias significativas entre la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019? | Determinar las diferencias entre la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019 | Cuestionario, encuesta CI. Cotrina (2011) Con escala de Likert _ Alfa de Cronbach 0.930 del instrumento lo cual indica que es fiable | Tipo de estudio |
| | Problemas específicos | Objetivos específicos | | Descriptivo comparativo no experimental |
| | ¿Existen diferencias significativas entre la dimensión comunicación descendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019? | Determinar las diferencias entre la dimensión comunicación descendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019 | | Área de estudio |
| | ¿Existen diferencias significativas entre la dimensión comunicación ascendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019? | Determinar las diferencias entre la dimensión comunicación ascendente de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019 | | |

¿Existen diferencias significativas entre la dimensión comunicación horizontal de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019?

Determinar las diferencias entre la dimensión comunicación horizontal de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel Naranjos y de la Municipalidad Distrital de Soritor, año 2019

Colaboradores de las Municipalidades Distritales de: Pardo Miguel Naranjos y Soritor

Anexo 02 Cuestionario

Cuestionario: Comunicación Interna

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca de la comunicación interna, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 20 años (1)
21 – 35 años (2)
36 – 45 años (3)
46 – 55 años (4)
Más de 56 (5)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4) Viudo (5)

4. Religión

Católico (1) Protestante (2)

5. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

6. Tiempo laborando en la institución

Menos de un año (1)
Más de un año (2)
De 2 a 5 años (3)
Más de 5 años (4)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

| Totalmente en desacuerdo | Bastante en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Bastante de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| <i>Comunicación interna</i> | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| N° | <i>Comunicación descendente</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Estoy satisfecho con la información que recibo respecto a los valores, objetivos, políticas, normas y otros de la Institución. | | | | | |
| 2 | Recibo información continua respecto a las funciones y responsabilidades de mi puesto y mi trabajo. | | | | | |
| 3 | Recibo información de las noticias del personal (llegada de un nuevo compañero, programación anual o reuniones importantes como cumpleaños) | | | | | |
| 4 | Recibo información respecto a los resultados de los proyectos y acciones de la institución. | | | | | |
| 5 | La gerencia y mis jefes me comunican de las actividades, resultados u otros temas de interés de la institución. | | | | | |
| 6 | Los responsables de la comunicación interna en la institución utilizan canales de comunicación digitales y electrónicos: página web, correo electrónico, blogs, redes sociales u otros para informarme. | | | | | |
| 7 | Los responsables de la comunicación interna en la institución utilizan canales de comunicación físicos: boletín interno, periódico mural, revista interna, buzón de sugerencias u otros para informarme. | | | | | |
| 8 | La gerencia y mis jefes me entregan a tiempo la información necesaria para realizar mis responsabilidades y deberes. | | | | | |
| 9 | La gerencia y mis jefes me orientan oportunamente para resolver problemas en el trabajo. | | | | | |
| 10 | La gerencia y mis jefes me entregan informes escritos o digitales de forma clara y concisa que me ayuda realizar un trabajo eficiente. | | | | | |
| 11 | Mi jefe reconoce que valora mi trabajo en público. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 12 | La gerencia propone una comunicación interna influye en mi compromiso con la institución. | | | | | |
| Comunicación ascendente | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Puedo expresar con facilidad mis pensamientos, sentimientos y opiniones a mis jefes. | | | | | |
| 14 | Mi jefe confía en mí y en mis capacidades. | | | | | |
| 15 | En institución existe un clima idóneo para que la transmisión de información sea fluida y útil. | | | | | |
| 16 | Mi jefe escucha mis opiniones, ideas y sugerencias. | | | | | |
| 17 | Comunico mis opiniones y sugerencias a los responsables de mi departamento | | | | | |
| 18 | Comunico mis opiniones y sugerencias utilizando canales de comunicación físicos: periódico mural, buzón de sugerencias u otros. | | | | | |
| 19 | Comunico mi opinión en las reuniones y en otros escenarios. | | | | | |
| 20 | Comunico mis opiniones y sugerencias utilizando canales de comunicación digitales: página web, correo electrónico, blogs, redes sociales u otros. | | | | | |
| Comunicación horizontal | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | La comunicación con mis compañeros de trabajo es adecuada y fluida. | | | | | |
| 22 | Los canales de comunicación existentes (carta, memorando, informe u otros) me ayudan. | | | | | |
| 23 | Utilizo con frecuencia el teléfono y el correo electrónico para comunicarme con mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 24 | Me comunico con frecuencia con mis compañeros en persona (cara a cara) | | | | | |
| 25 | Los rumores, el celo profesional, la infidencia y otros me generan una barrera de comunicación que dificultan mis relaciones laborales. | | | | | |
| 26 | Cuando se genera un conflicto, soy el que cedo con tal de solucionarlo. | | | | | |
| 27 | Mis actitudes generan conflictos en mis compañeros. | | | | | |
| 28 | Busco resolver el conflicto en el más corto tiempo posible. | | | | | |

Anexo 03 Carta de Aceptación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL
Av. Pardo Miguel N° 600 - 608 - Naranjos - Rioja - San Martín
RUC. N°- 20148155381
Unidad de Recursos Humanos

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 062-2019-RR.HH/MDPM-N.

Naranjos, 17 de Junio del 2019.

SEÑORES:
ANTHAL WILCAMANGO SUAREZ
JENNY NELSER SANCHEZ PEREZ

ASUNTO : AUTORIZACION ACEPTADA

Ref. : SOLICITUD CON REGISTRO N° 2712, DE FECHA 13 DE JUNIO DE 2019

Me dirijo a usted expresándole mi saludo cordial, con la finalidad de dar contestación al documento de la referencia, donde solicita permiso para realizar dicha tesis; En ese sentido se le autoriza realizar tesis titulada "ANALISIS COMPARATIVO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRAL DE PARDO MIGUEL"; para tener información para dicho trabajo.

Deseándole éxitos y parabienes en su vida personal y familiar, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
CALLE DE LA UNIÓN N° 600 - 608
NARANJOS - RIOJA - SAN MARTÍN
TEL. 054 234490

Co. Archivo
BDC/RR.HH.
DNER/Asist.



Municipalidad Distrital de Soritor
Gerencia Municipal

Soritor, 07 de junio de 2019

CARTA N° 127-2019-GM/MDS

Sr: ANIBAL WILCAMANGO SUAREZ
Sr: JENNY NEISER SANCHEZ PEREZ

ASUNTO : AUTORIZACION ACEPTADA

Me dirijo a usted expresándole mi cordial saludo; asimismo, en atención a la Solicitud Exp: 28373, donde solicita permiso para realizar dicha tesis, la Gerencia Municipal brinda AUTORIZACION realizar Tesis titulada "ANALISIS COMPARATIVO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR Y LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL NARANJOS", para obtener información necesaria para dicho trabajo, en el periodo de Junio a Diciembre.

Me suscribo de ustedes reiterándoles las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Anexo 04 Validación por juicio de expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar la comunicación interna, el mismo será aplicado a los colaboradores de las Municipalidades de Pardo Miguel Naranjos y Soritor, quienes constituyen la muestra en estudio para la validación del instrumento titulado **"ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN DOS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA REGIÓN SAN MARTÍN, 2019"**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N° 01 Fecha actual: 11 junio 2019
Nombres y Apellidos de Juez: Amado Arce Bobain
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión
Años de experiencia profesional o científica: 9 años


Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar la comunicación interna, el mismo será aplicado a los colaboradores de las Municipalidades de Pardo Miguel Naranjos y Soritor, quienes constituyen la muestra en estudio para la validación del instrumento titulado **"ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN DOS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA REGIÓN SAN MARTÍN, 2019"**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N° _____ Fecha actual: Junio 9-19
Nombres y Apellidos de Juez: JOEL GUEZ TARRILLO
Institución donde labora: Universidad Perma Unión
Años de experiencia profesional o científica: 7 años



Firma del juez.