

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA - 2018**

PRESENTADO POR:

Bach. Pedro Fabián PUMACHAGUA ROSALES

Bach. Samuel Enrique TOLEDO RAMIREZ

ASESOR(A):

M(a). Juana María ANSELMO ARRUNÁTEGUI

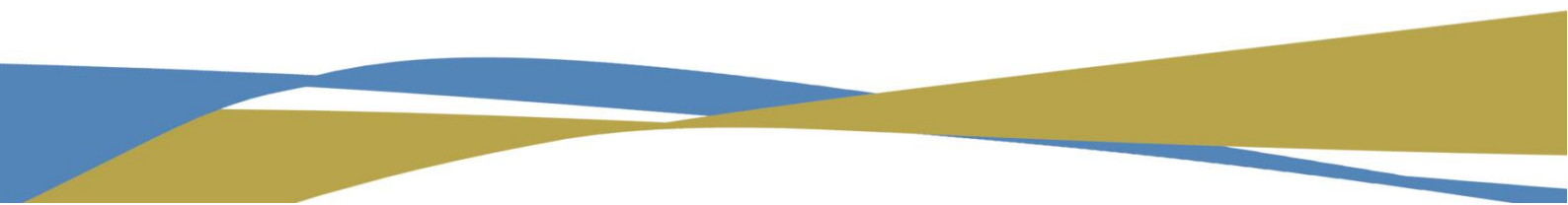
Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciados en

Ciencias de la Comunicación

HUACHO - PERÚ

2019

**BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA – 2018**





Dra. Kathelin Alexandra Lozano Vásquez

Presidente

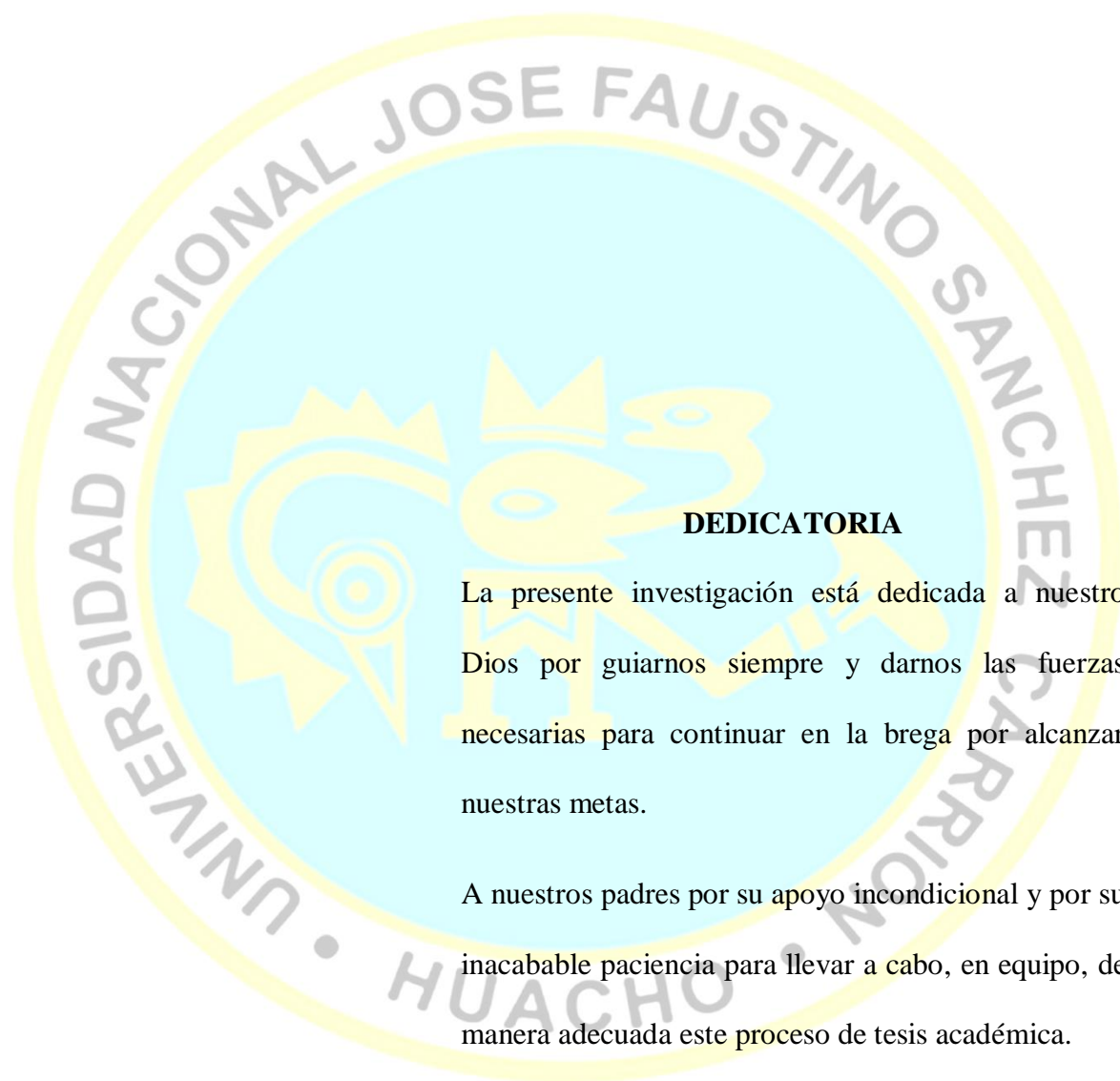
M(o). César Raúl Verástegui Paredes

Secretario

M(o). Pepe Francisco Olaya Maza

Vocal





DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a nuestro Dios por guiarnos siempre y darnos las fuerzas necesarias para continuar en la brega por alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres por su apoyo incondicional y por su inacabable paciencia para llevar a cabo, en equipo, de manera adecuada este proceso de tesis académica.

Y a nuestra Patria porque sólo con una apropiada educación podemos llegar muy lejos en esta vida.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a nuestra alma mater, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y a nuestra E.P. Ciencias de la Comunicación, por albergarnos en sus aulas más de 5 años incluyendo la presente etapa educativa, no hay mayor satisfacción para un estudiante egresado que su centro de estudios donde se formó académica y profesionalmente a la expectativa de lo que hoy demanda el mercado laboral.

Siempre agradecidos con nuestro maestro, Walter Velásquez Córdova, por ser quien nos brindó sus amplios conocimientos hacia el camino de la tesis en las sesiones iniciales de este proceso, de igual manera a la maestra, Juana Anselmo Arrunátegui, por ser nuestra asesora de tesis y prestarnos su valioso tiempo hacia el objetivo trazado, igualmente darle el agradecimiento a nuestra maestra, Nila Limachi Queso, que nos propuso su compromiso de docente y compartió sus sapiencias con nosotros en todo momento de esta marcha.

Asimismo, agradecemos al Lic. César Vega Samanamud, Jefe de Imagen de la Municipalidad Distrital de Huaura, por permitirnos la ejecución de la investigación.

Del mismo modo a los 70 colaboradores administrativos por hacerse de un espacio de tiempo dentro de sus agitadas agendas laborales diarias y colaborar con nuestra tesis siendo ellos el recurso humano vital dentro del proceso de nuestra investigación.

A ustedes muchas gracias.

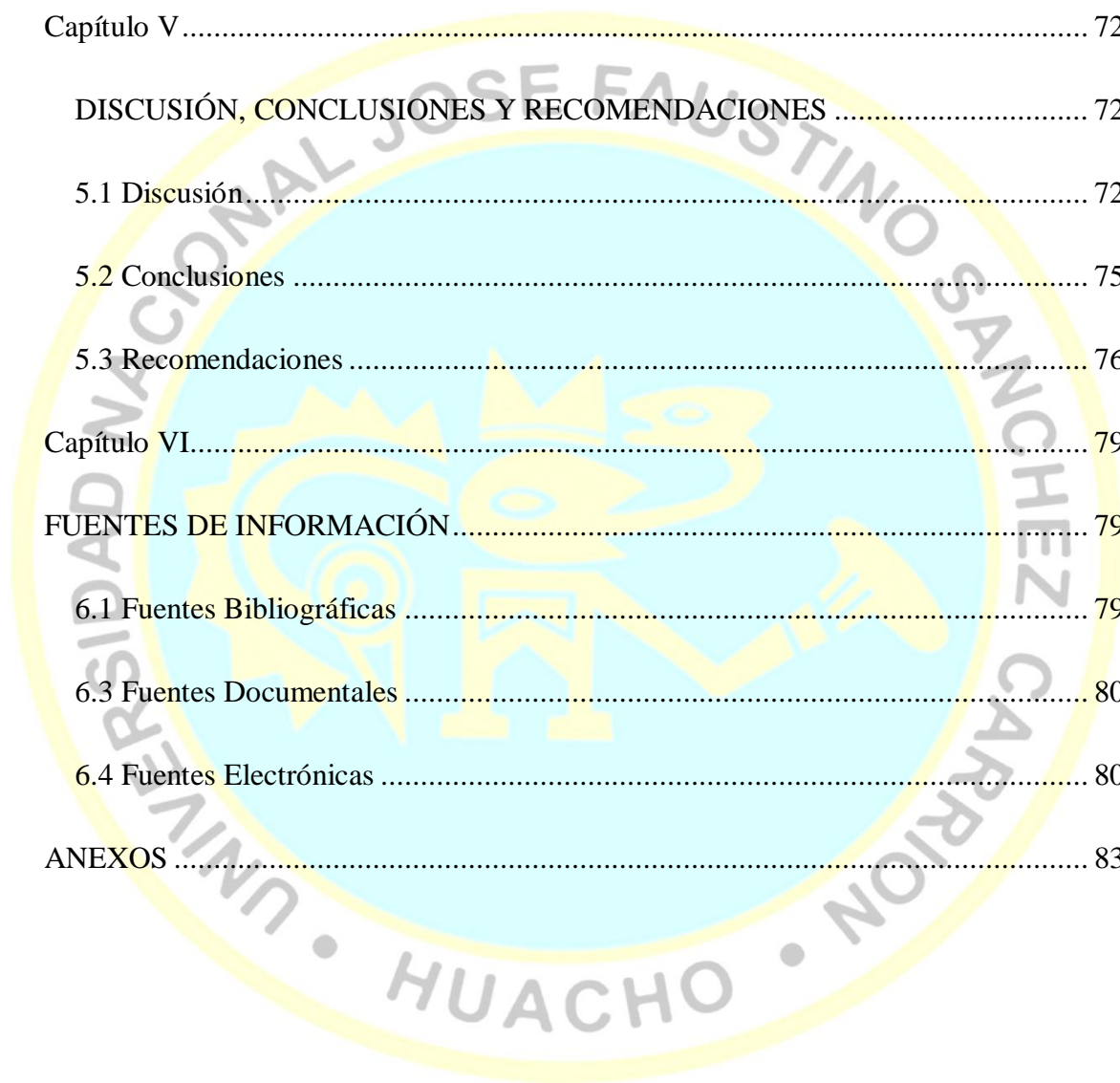
Los autores.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO.....	ii
ASESOR.....	iii
JURADOS.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	16
1.2 Formulación del Problema.....	19
1.2.1 Problema General.....	19
1.2.2 Problemas Específicos.....	19
1.3 Objetivos de la Investigación.....	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
Capítulo II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	21

2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes Internacionales	26
2.2 Bases Teóricas	29
2.2.1 La Comunicación	29
2.2.2 Barreras de la Comunicación.....	31
2.2.3 Dimensiones	32
2.2.3.1 Barreras Físicas	32
2.2.3.2 Barreras Administrativas	37
2.3 Definiciones Conceptuales (definición de términos básicos)	43
2.4 Formulación de la Hipótesis (si fuera aplicable).....	46
2.4.1 Hipótesis General.....	46
2.4.2 Hipótesis Específicas	46
Capítulo III.....	47
METODOLOGÍA	47
3.1 Diseño Metodológico.....	47
3.1.1 Tipo	47
3.1.2 Enfoque	47
3.2 Población y Muestra	48
3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores	49
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
3.4.1 Técnicas a Emplear	50

3.4.2 Descripción de los Instrumentos.....	51
3.5 Técnicas para el Procesamiento de la Información	51
Capítulo IV.....	52
RESULTADOS.....	52
Capítulo V.....	72
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1 Discusión.....	72
5.2 Conclusiones	75
5.3 Recomendaciones	76
Capítulo VI.....	79
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	79
6.1 Fuentes Bibliográficas	79
6.3 Fuentes Documentales	80
6.4 Fuentes Electrónicas	80
ANEXOS	83



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de frecuencias y porcentajes según el género de los colaboradores administrativos	52
Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes según la edad de los colaboradores.....	53
Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes según grado de instrucción de los colaboradores.....	54
Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes según la desinformación de funciones	55
Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes según los niveles jerárquicos....	56
Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentajes según la incorrecta delimitación de funciones.....	57
Tabla 7: Distribución de frecuencias y porcentajes según la buena comunicación dentro y fuera.....	59
Tabla 8: Distribución de frecuencias y porcentajes según la comunicación que se da entre áreas.....	60
Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentajes según la comunicación adecuada	61
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes según la existencia de burocracia	63
Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentajes según la burocracia existente que retrasa la comunicación.....	64
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes según la estructura de la oficina para evitar la contaminación sonora	65

Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentajes según la contaminación sonora que afecta la correcta comunicación	66
Tabla 14: Distribución de frecuencias y porcentajes según la distancia entre oficinas	67
Tabla 15: Distribución de frecuencias y porcentajes según la existencia de un teléfono anexo	69
Tabla 16: Distribución de frecuencias y porcentajes según el mal cableado del sistema de internet	70



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género Sexo	53
Figura 2: Edad	54
Figura 3: Grado de Instrucción.....	55
Figura 4: Desinformación de Funciones	56
Figura 5: Niveles Jerárquicos	57
Figura 6: Incorrecta Delimitación de Funciones	58
Figura 7: Buena Comunicación Dentro y Fuera.....	59
Figura 8: Comunicación que se da entre Áreas	60
Figura 9: Comunicación Adecuada.....	62
Figura 10: Existencia de Burocracia	63
Figura 11: Burocracia existente retrasa la Comunicación.....	64
Figura 12: Estructura de la Oficina para evitar la Contaminación Sonora	66
Figura 13: Contaminación Sonora afecta la correcta Comunicación	67
Figura 14: Distancia entre Oficinas	68
Figura 15: Existencia de un Teléfono Anexo	69
Figura 16: Mal cableado del Sistema de Internet	71

RESUMEN

Objetivo: Identificar cuáles son las barreras de la comunicación en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018. **Métodos:** La población de estudio de esta investigación fueron 70 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura. El instrumento diseñado para la investigación fue realizado a través de la encuesta que fue elaborada con 16 preguntas de tipo nominal, ordinal (Likert) y de escala. Considerándose como dimensiones, barreras físicas y barreras administrativas. La selección de confiabilidad del instrumento fue validada mediante la plataforma estadística SPSS. **Resultados:** Los resultados determinan que un 81,43% de la población encuestada considera que existe burocracia en el interior de la Municipalidad Distrital de Huaura, mientras que el 18,57% no lo considera así. En cuanto a las barreras administrativas, un 58,57% considera que los niveles jerárquicos dentro de la organización afectan en la comunicación. **Conclusión:** Los resultados obtenidos nos indican que los integrantes del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura consideran mayoritariamente que existe burocracia. Así también la mayoría de esta población considera que los niveles jerárquicos dentro de la organización afectan en la comunicación.

Palabras claves: Burocracia, Niveles Jerárquicos, Barreras de la Comunicación y Personal Administrativo.

ABSTRACT

Objective: To identify communication barriers in the administrative staff of the District Municipality of Huaura – 2018. **Methods:** The study population of this research was 70 people of the administrative staff of the Municipalidad Distrital de Huaura. The instrument designed for this research is a survey, which was created with 16 questions of type nominal, ordinal (Likert) and scale. Taking as dimensions, physical and administrative barriers. The reliability rate of the instrument was validated by the statistical software SPSS. **Results:** The results show that 81.43% of the population surveyed consider that bureaucracy exists within the District Municipality of Huaura, whereas 18.57% disagree with this. When it comes to administrative barriers, 58.7% consider that hierarchical levels in the institution affect communication. **Conclusion:** The results demonstrate that the administrative staff of the District Municipality of Huaura mostly consider that bureaucracy exists. In the same way, the majority of this population consider that hierarchical levels in the institution affect communication.

Keywords: Bureaucracy, Hierarchical Levels, Communication Barriers and Administrative Staff.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones eficaces y exitosas no son aquellas que no tiene problemáticas en su interior, sino las que saben manejar y sobrellevar sus problemas de manera adecuada. Como sabemos una organización se presenta de manera articulada, bajo la identidad institucional, sus debilidades y fortalezas, la dinámica de la estructura organizacional y la función del líder es echar a andar ese sistema, pero para hacerlo tiene que surcar las diversas olas que se presentan inminentemente.

Las barreras de la comunicación que impiden a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura, son aquellas olas que los líderes de las organizaciones tienen que eludir para que realicen un performance laboral de mayor beneficio hacia el usuario, inclusive en la actualidad los organismos se miden en base a calificaciones que el cliente o el usuario les coloca en plataformas virtuales, con la finalidad de comprobar de manera cualitativa sus servicios.

Por ello, el origen de la presente investigación denominada “Barreras de la Comunicación en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018”, la cual consta de seis capítulos que a continuación detallaremos brevemente:

El Primer Capítulo, aborda la descripción y formulación del problema, la formulación de los objetivos general y específicos.

El Segundo Capítulo, contiene el Marco Teórico, donde se desarrollan los antecedentes de estudio tanto nacionales como internacionales, la revisión de las bases teóricas, la

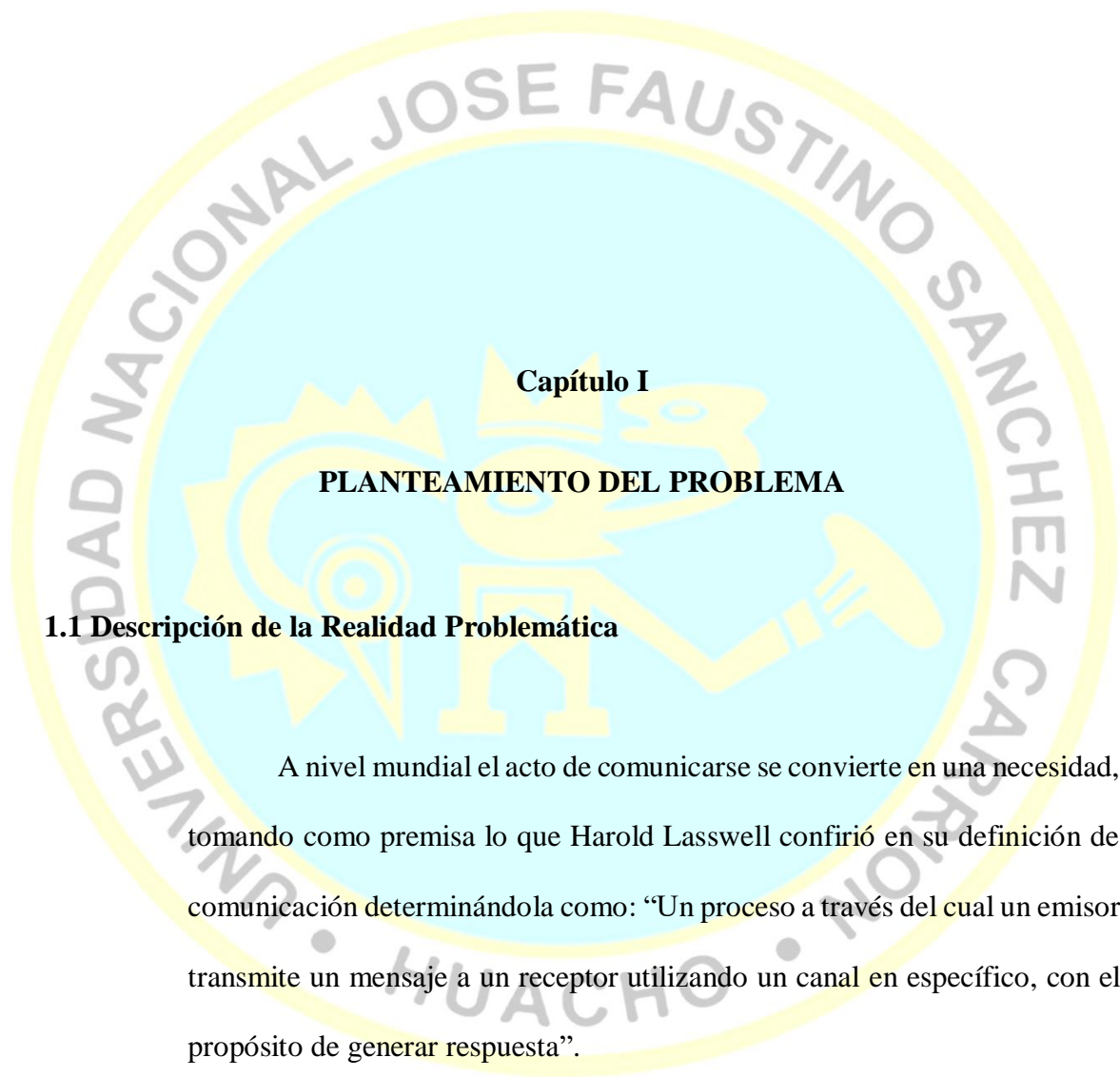
identificación y definición conceptual de términos básicos encontrados durante la investigación y la formulación de la hipótesis general, y específicas.

El Tercer Capítulo, contiene los alcances metodológicos que se han utilizado en la investigación como; tipo de investigación, enfoque, la población y muestra que hizo posible esta investigación, la operacionalización de variables e indicadores, las técnicas y el instrumento de recolección de datos, y finalmente la descripción de la técnica para el proceso de información.

En el Cuarto Capítulo, se presentan los resultados que se obtuvieron con la investigación los que se pueden visualizar en los cuadros, gráficos e interpretaciones, como parte de todo lo programado en el plan de tesis.

El Quinto Capítulo, presentamos la discusión, un aporte que resulta de la lectura de los antecedentes y las bases teóricas que se contrastaron con los resultados de este trabajo de investigación, asimismo las conclusiones a las que se llegó y por último las recomendaciones que quedan como una propuesta para la resolución de los problemas identificados.

El Sexto Capítulo, aborda las fuentes de información que se revisaron para la orientación de la investigación, las mismas que se han considerado como fuentes bibliográficas, hemerográficas, documentales y electrónicas.



Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial el acto de comunicarse se convierte en una necesidad, tomando como premisa lo que Harold Lasswell confirió en su definición de comunicación determinándola como: “Un proceso a través del cual un emisor transmite un mensaje a un receptor utilizando un canal en específico, con el propósito de generar respuesta”.

La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega papel primordial en el

mantenimiento de la misma. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de las variables sociales; ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo específico (Sayago, 2009).

Cuando hablamos de comunicación en entidades públicas específicamente en municipalidades debemos decir que es fundamental que exista una buena comunicación, para así lograr los objetivos y metas que se plantea cada municipalidad. Pero la realidad es distinta a lo que se cree, puesto que en la gran mayoría de municipalidades existen barreras de comunicación que impiden que logren realizar su trabajo de la mejor manera, esto genera conflictos entre los propios trabajadores que al ver que no se puede lograr una buena comunicación realizan un trabajo inadecuado generando así que la institución no funcione de la mejor manera. En el contexto internacional (Sayago, 2009) menciona que, la carencia de estrategias comunicativas al interior de la institución como, la falta de canales de interacción o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardando las respuestas, lo cual imposibilita la verdadera interacción a nivel interno, por ello, la comunicación o sus herramientas, son indispensables para que no se pierda la coherencia entre las acciones que se realizan dentro de la organización.

Las barreras de comunicación existen y afectan en todas las instituciones públicas y privadas, posiblemente no a todas les afecte de igual manera; por ello, veremos cómo las barreras físicas y administrativas afectan en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura.

Las barreras físicas afectan a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura por la infraestructura en donde se encuentran laborando, no fue construida e implementada adecuadamente para evitar esta barrera y eso genera distracciones y molestias en el personal. Por otro lado, la distancia entre diferentes oficinas también dificulta la correcta comunicación y peor aún que no existan los medios tecnológicos adecuados para cortar esta brecha.

Las barreras administrativas afectan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, por la burocracia existente y esta genera retraso en todas las actividades que estas desean desarrollar para el bien de la comunidad, así mismo, la poca comunicación que existe entre los trabajadores no es la adecuada para poder realizar correctamente las labores diarias.

Esta investigación tiene como finalidad demostrar que existen barreras comunicativas que debilitan una buena gestión pública y recomendar las buenas prácticas de la comunicación interna entre los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huaura. Nuestro trabajo de investigación ayudará

a futuras investigaciones en la identificación de barreras comunicacionales y la labor por amenguarlas y/o erradicarlas del sistema.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo afectan las barreras de la comunicación en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo afectan las barreras físicas al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018?

¿Cómo afectan las barreras administrativas al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Identificar cómo afectan las barreras de la comunicación al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar cómo afectan las barreras físicas al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.

Identificar cómo afectan las barreras administrativas al proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.



The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion is a large, light blue circular emblem. It features a stylized sun with rays at the top, a central figure that appears to be a person or a deity, and a gear-like shape on the left. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION" is written around the perimeter of the circle in a light blue font. The word "HUACHO" is also visible at the bottom of the circle.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Bonilla, A. y Torres, C. (2017), en su tesis *Deficiencias en la Comunicación Organizacional y sus implicancias en el Desarrollo de los Fines Corporativos de la Empresa Global Sandvik del Perú S.A.*, desarrollada en el segundo semestre del 2015. Arequipa – Perú. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.

Tiene como objetivo general: Identificar las deficiencias de la Comunicación Organizacional en la empresa Sandvik del Perú S.A. y determinar de qué manera afecta al desarrollo de los fines corporativos de la empresa.

Es una investigación de tipo Transeccional o Transversal Descriptivo, porque se recolectaron datos de momento. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Según el enfoque es de aspecto cuantitativo, por tratarse de investigación que busca identificar las deficiencias en la comunicación organizacional de la empresa.

El tamaño de la población es la cantidad de trabajadores que tenía la empresa Sandvik, la misma que era un número de 427 entre hombres y mujeres.

La técnica empleada en la investigación, fue la encuesta, ya que brindaba variedad de opciones de respuesta múltiple o en abanico, debido a que la encuesta es un conjunto de preguntas orientadas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho, esta técnica se adecuaba mejor a los intereses de esta investigación. Esta técnica, se aplicó virtual y manualmente a los empleados de diversas áreas y mandos de la empresa. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el mismo que en este caso, contenía 31 preguntas todas con opción de respuesta múltiple de 3 opciones.

Por lo consiguiente los flujos comunicacionales que se observan en Sandvik son descendentes y horizontales, sin embargo, el flujo comunicacional que tiene mayor incidencia es el horizontal, ya que es más frecuente en las tareas diarias entre los colaboradores, en el desarrollo de sus funciones donde constantemente requieren información, apoyo, consultas y retroalimentación fluida de manera más rápida, tanto entre empleados de la misma área, como sus compañeros en áreas distintas. Mientras que el flujo descendente mayormente se observa en reuniones informativas de la empresa.

Vásquez, R. (2015), en su tesis titulada *Barreras Comunicacionales en Consejería Nutricional del personal de salud a madres de niños menores de 5 años en centros de salud*, desarrollada en Ventanilla – Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. E.A.P. de Nutrición.

Tiene como objetivo general: Explorar las barreras comunicacionales en la consejería nutricional brindada por el personal de salud a madres de niños menores de 5 años de los centros de salud del distrito de Ventanilla 2013.

La autora hace uso de un diseño de investigación de tipo descriptivo etnográfico por tratarse de la dilucidación de un problema social como lo son

las barreras de la comunicación del personal de las consejerías nutricionales de salud para con las madres de menores de 5 años en el distrito de Ventanilla, maneja un enfoque cualitativo porque busca principalmente investigar los factores que dan origen a las barreras de la comunicación en este caso.

El tamaño de la muestra estuvo conformado por 89 consejerías nutricionales. Las consejerías nutricionales otorgadas por el personal de salud a madres de niños menores de 5 años se desarrollaron en las instalaciones de los quince centros de salud con los que cuenta el distrito de Ventanilla. Los servicios donde se brindan son en el consultorio de enfermería destinado a la atención de crecimiento y desarrollo (CRED) y el consultorio de nutrición.

Las técnicas utilizadas para éste tipo de investigación fueron: La observación, las entrevistas (a profundidad y las historias de vida), los grupos focales y las técnicas de proyección.

Los instrumentos que se utilizaron en esta exploración fueron: Guía de observación, guía de entrevista, guía de preguntas para el grupo focal y el test de construcción de viñetas.

Las conclusiones obtenidas en esta investigación son la presencia de las barreras comunicacionales en su mayoría en medio del ambiente que se realizan las consejerías nutricionales y en el personal de salud que la realiza;

en las madres que la reciben, se halló poca presencia de las barreras mencionadas.

Las barreras comunicacionales físicas estaban influenciadas por factores ambientales y del entorno. Fueron las más frecuentes las interrupciones, perturbaciones y ausencia de material educativo. Todas estas barreras son subsanables, y la responsabilidad recae sobre los órganos de gestión de las instituciones.

Las barreras comunicacionales semánticas que se presentaron en mayor medida fueron los tecnicismos, ambigüedades y desaciertos en el mensaje. Este tipo de barreras se observaron más en el personal de salud, dado que es él quien otorga el mensaje durante la charla en la consejería nutricional.

Las barreras comunicacionales personales se manifestaron en el espacio fisiológico (cansancio del personal de salud, bajo volumen de voz de las madres), en el aspecto psicológico (descortesía y poca empatía del personal de salud, prejuicios y temor de las madres), y en el aspecto ideológico (creencias nutricionales opuestas al conocimiento científico). De estos tres aspectos de las barreras personales son las de tipo psicológico e ideológico las que tuvieron mayor presencia en el estudio.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Azurdia, I. (2014), en su tesis titulada *Barreras comunicacionales en los grupos de trabajo de estudiantes de licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación*, desarrollada en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Teniendo como objetivo general: Establecer que los estudiantes de octavo y décimo semestre, no están conscientes de las barreras comunicacionales que surge en ellos cuando efectúan trabajos en grupo. La metodología utilizada es experimental de tipo descriptivo porque se interpreta lo que es, el diseño utilizado es cualitativo.

La población y muestra seleccionada para el estudio, son los estudiantes de licenciatura en la jornada vespertina de la Escuela de Ciencias de la Comunicación en el octavo que cuentan con 36 estudiantes y décimo semestre que cuentan 28 estudiantes; así mismo, 7 docentes que imparten clases en dicha escuela. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, la observación, la encuesta y documentación bibliográfica, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y los libros. En el estudio de investigación no solo se llevó a cabo con los alumnos, también se realiza encuestas a los docentes para ayudar a determinar qué tipo de barreras son las que se ven en los alumnos.

En conclusión, los alumnos demuestran que no realizan un buen trabajo en grupo porque no se relacionan entre ellos mismos y esto genera que no tengan un buen desempeño; así mismo, los docentes lograron identificar que las barreras que se encuentran en el alumnado son las físicas (celulares), psicológicas (sentimiento, crítica, rechazo) y las semánticas (interpretación de la realidad) y que cada una de estas barreras tienen sus consecuencias que afectan el trabajo en equipo.

Linkemer, L. (2015), en su investigación titulada *Barreras de la Comunicación que intervienen en los Procesos de Integración de personas refugiadas*, estudio realizado en la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Costa Rica.

El objetivo general de la investigación buscó analizar la percepción sobre las personas refugiadas en Costa Rica construida por gerentes de recursos humanos de 8 empresas privadas en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica para identificar los vacíos de información que podrían limitar el acceso de refugiados a oportunidades de empleo.

El diseño de la investigación utilizada es descriptivo no experimental porque busca describir cuales son las barreras que intervienen que evitan la integración de las personas refugiadas; así mismo, de enfoque cualitativo porque busca principalmente el interés de explorar la percepción de un grupo sobre un tema en específico. La técnica que se utilizó para la recaudación de

datos fue la entrevista de profundidad. La población parte de la selección de las grandes empresas ubicadas en la gran ciudad metropolitana y de ese universo se seleccionó a las empresas privadas que tuvieron un periodo activo de 12 meses en contratación de personal puesto que son el vínculo menos explorado por la organización promotora de integración laboral de refugiados: Asimismo, se eligieron a las empresas que contaban con un mínimo de 100 colaboradores y por límite de tiempo de la investigación se eligieron a 8 empresas que contaban con la libertad de contratar personal, sea el gerente o la Oficina de Recursos Humanos.

De las 8 empresas seleccionadas a quien se les entrevistó a los encargados de recursos humanos, 4 no tenían contacto con el programa de inserción laboral y 4 sí tuvieron contacto, eso con la finalidad de tratar con públicos que hayan tenido diferente exposición a información y procesos de sensibilización. Las conclusiones fueron la escasez de información y desconocimiento, efectivamente limitan en el acceso del empleo formal a la población refugiada en Costa Rica. Los vacíos detectados revelan la importancia de una buena comunicación dentro del proceso de desarrollo e integración de las personas. Por tanto, el contacto directo es fundamental para ofrecer significados al público en su ambiente directo, asimismo en el esquema conceptual claro, también se mostró que las diferencias en los niveles de conocimientos de las personas influyen directamente en la toma de decisiones para incluir a los refugiados en el proceso de selección y reclutamiento. Se analizan tendencias relativas a opiniones y actitudes

develando también el contraste en el nivel de apertura hacia la población refugiada.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 La Comunicación

Argote, Javier (2003:133-134), indica que la comunicación la podemos definir como la actividad humana que consiste en la transmisión (conjunto de signos verbales y no verbales) que tienen sentido. Brevemente podríamos relevar algunas ideas de esta definición. Primero, el sentido de lo humano. La comunicación es una actividad o proceso que sólo se realiza entre personas porque ésta implica una actividad racional, inteligente y que por lo tanto es imposible ser desarrollada por un animal o por máquinas, lo que ellos realizan es información. Segundo, el caso de los significados se refiere a cualquier expresión que tienen sentido, es decir que arrojan una idea.

Fernández y Dahnke (1988:3), mencionan que la palabra comunicación proviene del latín *communis*, común. Al comunicarnos pretendemos establecer algo “en común” con alguien o, lo que es lo mismo tratamos de compartir alguna información, alguna idea o actitud. En la comunicación siempre se requieren por lo menos tres elementos: La fuente, el mensaje y el destino.

Santos G. Dionne (2012:10), nos dice que La palabra “comunicación” es definida por la Real Academia Española simplemente como “acción y efecto de comunicarse”.¹ Quizá, para hacer más comprensible lo que este acto supone, sea preciso remitirnos a la raíz latina del término, el vocablo *communis*: entre sus significados destaca el de “recibido y admitido de todos o de la mayor parte”.² Y es esta idea, la de un todo, una colectividad de participantes sin la cual la comunicación no sería posible, es lo que confiere a este proceso su carácter social... “Hoy sabemos que la comunicación involucra elementos múltiples y factores que hacen imposible predecir una respuesta infalible, que haga que las personas participen en la consecución de los objetivos políticos, sociales y económicos de una nación”.

Satz T., Martin (2009:8), sostiene que la comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir; por ello se dice que la comunicación humana es un proceso:

- **Dinámico:** porque está en continuo movimiento,
- **Inevitable:** porque se requiere para la transmisión de significados.

- **Irreversible:** porque una vez realizada, no puede regresar, borrarse o ignorarse.
- **Bidireccional:** porque existe una respuesta en ambas direcciones.

Verbal y no verbal: porque implica la utilización de ambos lenguajes.

2.2.2 Barreras de la Comunicación

Huacón R., Luis y otros. (2014:), dice que son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje, y se sitúan entre el emisor y el receptor cuando se gesta el proceso comunicativo.

Satz T., Martín (2009:8), menciona que las barreras de la comunicación Sin duda, alguna vez en la vida no hemos podido comunicarnos con otras personas. Muchas pueden ser las causas: un teléfono dañado, un radio con mucho volumen, el llanto de un niño, el estruendo ruido de una corneta, etc. Estas interferencias se denominan ruidos o barreras. Todos los elementos intervinientes en el proceso de la comunicación pueden sufrir obstrucciones o perturbaciones: anárquicas, aleatorias e imprevisibles que entorpecen, dificultan o imposibilitan la comunicación. Todas estas

perturbaciones u obstrucciones pueden registrarse a nivel: Semántico, físico, fisiológico, psicológico, administrativo.

2.2.3 Dimensiones

2.2.3.1 Barreras Físicas

Argote, Javier (2003:141), menciona que son barreras materiales. Es el primer tipo de obstáculo y De Fleur la denominó ruido.

Satz, M (2009:8), sostiene que esta barrera se presenta cuando los medios utilizados para transportar el mensaje no permiten que éste llegue nítidamente al receptor y provoca incomunicación. El medio es el vehículo, instrumento o aparato que transmite la información, los medios más empleados son: Cartas, Teléfono, Radio. Cine, Televisión, Periódicos, Revistas, Conferencias, paneles, debates, reuniones, etc. Carteles, Libros y Telégrafo. Otros casos que sirven como ejemplo de este tipo de barrera serían: Interferencias en el radio o en el teléfono, El exceso de ruido y la distancia.

2.2.3.1.1 Ruido en la Comunicación

El ruido es algún aspecto que trastorna, altera, o crea un inconveniente en la comunicación. Puede ser tanto adentro o de afuera. Se tienen la posibilidad de presentarse en alguna etapa o instante del desarrollo de la comunicación.

Ya que puede inmiscuirse con la comprensión del mensaje, las personas tienen que intentar que no se sobrepase el nivel que permita una aceptable comunicación dado que esta altera el desarrollo de una buena comunicación.

2.2.3.1.2 La Contaminación Sonora o Acústica

Es un problema medioambiental poco estudiado en comparación con otros tipos de contaminación. Una de sus particularidades es que se asocia más a los contextos urbanos y que, contrariamente a otros problemas medioambientales, goza de cierta protección social ya que vivimos en una cultura del ruido (Basso, 1997: 51).

Para determinar a la contaminación sonora es exacto comprender de qué estamos hablando del ruido. Ya que bien, esta no es una labor sencilla: el criterio de ruido no es unívoco, lineal, o definible desde unas escasas cambiantes. En el criterio de ruido influyen elementos físicos, concretos, pero además subjetivos y psicológicos.

La contaminación sonora tiene la dudosa virtud de interrumpir los otros sonidos sobre los cuales se posa. Por consiguiente, el ruido

en las localidades, pausa comúnmente la comunicación y atenta contra el diálogo, o sea, contra la utilidad primordial de sociabilidad que poseemos. Entonces, la contaminación sonora atenta contra los lazos sociales y, por lo tanto, atenta contra la oportunidad del ser humano de continuar siendo de manera integral en su ámbito de relaciones.

2.2.3.1.3 Infraestructura de un centro laboral

Una aceptable infraestructura constituye un elemento primordial en la comunicación, en el desempeño y avance de las tareas cotidianas en una institución. Además, influye en la relación entre compañeros, la salud física y mental del colaborador de esta forma reflejar su estado de ánimo, los cargos laborales tienen que ser diseñados pensando en el confort de los empleados. Es indispensable que la infraestructura se encuentre correspondiente para que refleje la personalidad y el trabajo de la institución: su forma de ser, transmitir, ordenar y tener relaciones. Las instalaciones tienen que tener elementos físicos como iluminación correcta, control de ruido y aire fresco. Con una aceptable infraestructura el trabajo periódico se llevaría de la preferible forma.

2.2.3.1.4 Canales y Medios de Comunicación en las Organizaciones

Se nombran todos esos instrumentos, canales o maneras de trasmisión de la información de que se valen los humanos para hacer

el desarrollo comunicativo. En este sentido, se puede llevar a cabo una diferenciación entre los instrumentos sociales para informar y comunicar que tienen como finalidad transmitir información a las masas, y los instrumentos sociales para informar y comunicar que se usa para establecer comunicaciones entre personas.

Los primeros, populares como instrumentos sociales para informar y comunicar masiva o mass media, según su nombre en inglés, son los órganos que tienen la aptitud de publicar información de carácter público entre una cantidad enorme de personas. En medio de estos podemos encontrar la tv, la radio, la prensa y el internet, en apogeo en los años anteriores. Los instrumentos sociales para informar y comunicar interpersonal, por su lado, son esos que aceptan transmitir, dentro de la esfera de lo privado, a dos o más personas, como, entre otras cosas, el teléfono, el correo clásico, el mail, etc.

Los instrumentos sociales para informar y comunicar son esenciales en los sistemas políticos democráticos, ya que posibilitan que la multitud se forme criterios en relación a lo que sucede en su ámbito y en la verdad de su nación.

2.2.3.1.5 Internet

En principio el principal propósito de internet es la comunicación: permitir al ser humano una comunicación sin barreras,

que no tenga en cuenta el espacio, ni fronteras, distancias, sociedad, el internet en sí mismo no comunica, pero es un medio, lo que se llama un canal de comunicación. La historia de la humanidad está llena de avances y de descubrimientos de nuevos canales de comunicación que han cambiado. Tras la escritura hubo otros muchos inventos que buscaron eliminar la distancia para transmitir mensajes, algo que se acabó logrando con avances como el telégrafo o el teléfono, mucho más recientes. Una vez que la distancia ya no fue un problema, la humanidad comenzó a estar comunicada de forma global. Aparatos como la radio o la televisión, que ofrecían comunicación unidireccional, se hicieron imprescindibles para la sociedad.

Hoy en día el internet se usa para comunicarse en todo el mundo y esto favorece a las personas.

2.2.3.1.6 Teléfono

El teléfono es un medio que radica en la transmisión de sonidos, por lo general de voz, al ser transformados en impulsos eléctricos a través de un micrófono, luego de que los impulsos eléctricos llegan a su destino, un altavoz tiene como función volver a editar los impulsos en sonidos, realizando que el receptor comprenda lo que significa el emisor.

El teléfono es sustancial para la comunicación muchísimo más para la compañías e instituciones públicas o privadas, siendo no solo

el soporte de la forma de comunicación que usamos todos los días, también importa para estar comunicados con nuestros camaradas de trabajo y poder estar comunicados más allá de la distancia, llevando a cabo llamados en diferentes zonas del país, o de hecho llevando a cabo llamadas telefónicas de todo el mundo admitiendo una conversación en el mismo instante.

2.2.3.2 Barreras Administrativas

Argote, Javier (2003:140-141), se refiere a las limitaciones que se dan en función de la estructura o normas de la organización. Un caso que se puede mencionar es el de la empresa Levis durante la gestión de Bob Hass. Este personaje comulga con la idea de la participación de los trabajadores en las decisiones de la organización, sin embargo, el sistema que había diseñado lo convertía en un sistema burocrático. El proceso consistía en que cuando se planteaba una innovación todos los trabajadores tenían que estar de acuerdo, lo que se convertía en una traba, imagínese si resulta difícil convencer a los integrantes de una familia de cuatro personas, que será hacerlo en una organización con algunos cientos de trabajadores. Situación similar experimentó la matriz de la IBM, al tener un sistema de 16 canales para aprobar una sugerencia, ante esto se vio en la necesidad de contratar a una consultora para rediseñar este proceso. Joseph Scanlon, un sindicalista convertido en un asesor, recomendaba tener algunos filtros en el sistema de participación. Señalaba la necesidad de que cada área

evaluara y luego las recomendaciones de mayor envergadura pasaran a un comité técnico de especialistas que valoraran su aplicación.

Satz T., Martín (2009:65-66), sostiene que todos formamos parte de una sociedad, institución o empresa, esto quiere decir que formamos parte de una estructura grande y compleja, la mayoría de las veces, por su configuración, puede causar distorsión de mensajes. Los factores que pueden originar barreras administrativas serían entre otras: La estructura organizacional, Los circuitos, redes y patrones de comunicación, ambigüedad en los estatus y roles.

Estos factores generan barreras relacionadas con: Las personas, las ideas, la ejecución o rendimiento y la organización.

2.2.3.2.1 La estructura organizacional

Es primordial en todas las instituciones, define muchas propiedades de cómo se va a ordenar, tiene la funcionalidad primordial de detallar autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, por ejemplo. Las organizaciones tienen que tener una composición organizacional según todas las ocupaciones o tareas que quieren hacer, por medio de una precisa composición que le permita detallar sus funcionalidades, y departamentos con la intención de producir sus servicios o productos, por medio de un orden y un correcto control para lograr sus misiones y objetivos.

Max Weber es un sociólogo alemán que aportó mucho a esta escuela y él consideraba tres conceptos importantes:

1.- El concepto de burocracia: En la actualidad es un concepto más usado y conocido entre todos lo que tenga relación con la función pública, que vendría siendo como la ineficiencia organizativa.

2.- Concepto de clasificación de autoridad: Es la capacidad de poder mandar e influir sobre otras personas.

3.- Modelo ideal de burocracia: Se basa en el concepto de burocracia, pero un modelo de este debe estar integrado por: una máxima división de trabajo, jerarquía de autoridad, reglas de autoridad, reglas que definan la responsabilidad y la labor, actitud objetiva del administración, calificación técnica y seguridad en el trabajo y evitar la corrupción.

2.2.3.2.2 Burocracia

La burocracia puede ser entendida, como sistema de gestión: “Sistema de administración y gestión enormemente racionalizado y de máxima eficacia técnica, caracterizado por algunas notas como la organización jerárquica, la asignación de funcionalidades en virtud de

una aptitud objetivamente demostrada, la estricta delimitación de competencias de las distintas ramas que la tienen dentro, la estructuración con arreglo y normas técnicas objetivas e impersonales”.

El estigma de “burócrata” es, seguramente, la más representativa de las objeciones hacia el desarrollo de los gobernantes públicos, tanto desde la sociedad como desde los representantes políticos. Los mandatarios y los ciudadanos son víctimas del accionar corporativo de la burocracia y de la actuación referenciada a su interés. Los mandatarios, en ocasiones como producto de una concepción mecanicista sobre la burocracia, perciben en ella la causa de los inconvenientes de utilización de reglas que se aprecian idóneas; los ciudadanos la sufren en la conducta indolente, amparada en las normas, la dificultad de los métodos y el abuso de poder. Es triste ver en nuestras instituciones los atrasos y tropiezos que hace la burocracia entendida como el grupo de funcionalidades y trámites premeditados a la ejecución de una elección administrativa. Esto requerirá de parte de los intereses de la burocracia la utilización intensiva y prolongada de los espacios académicos, laborales y de comunicación de masas para poder el cambio psicológico al que nos hemos referido y hacer un enorme esfuerzo e creatividad de parte de los grupos apasionados en contrarrestarla.

2.2.3.2.3 La ambigüedad de status y roles

Tiene relación a la circunstancia que vive la persona cuando no posee suficientes puntos de referencia para llevar a cabo su tarea o bien éstos no son correctos. Al fin y al cabo, tiene una información indebida para hacerse un concepto clara del papel que se le da, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de numerosas formas o bien por ser muy dinámico. Tal información debería tratar sobre el objetivo u objetivos de su trabajo, su autoridad y sus responsabilidades, su estilo de relación y comunicación con los otros, etc.

Entre otras cosas, cuando no es evidente qué tipo de relación (de subordinado, de igual, etc.) debe seguir estando con otra gente de puestos jerárquicamente superiores y de departamentos diferentes al propio, uno podría intentar estructurarlas según su estilo personal. Si éste tiende a ser el tratar con los otros en relación a igualdad, puede que cuando se comunique con estas personas lo lleve a cabo en estos términos y según sea la oposición que perciba en su interlocutor de aceptación o rechazo, va a mantener o modificará, respectivamente, su estilo de comunicación. Además, puede suceder que sea su interlocutor quien modifique el estilo de comunicación, pero, en todo caso, se irá despejando una incógnita en su papel, que es, en este ejemplo, el tipo de relación-comunicación que sigue con otros puestos del sistema de permisos en que se trabaja.

2.2.3.2.4 Conocimiento de funciones

Hoy en día con el lapso de los tiempos es sustancial ir actualizándose para entender precisamente cuáles son las funcionalidades que tienes que desempeñarte en una institución, por esto todas las compañías o instituciones públicas o privadas describen los cargos laborales, esto es una utilidad que radica en una enumeración de las funcionalidades y responsabilidades que constituyen todos los puestos de una institución, definiendo el propósito que cumplen todos ellos. De igual modo, tiene dentro un recuento de los entendimientos, capacidades, reacciones, aptitudes y vivencia que deberían tener la gente que lo ocupen. Esto último se define como el perfil requerido del puesto.

Por medio de ello se deduce, examina y desarrollan los datos ocupacionales relativos a los cargos y sus características primordiales para ocuparlo. El hecho de integrar dentro de los cargos laborales objetivos es una utilidad que nos dejará tener relación directa con la eficacia en el ejercicio del desarrollo en el puesto, con el perfil requerido y fundamentalmente como un elemento motivador para superarnos todo el tiempo en busca de los objetivos fijados son construidas por un empleador para detallar cada puesto de trabajo en la organización. Detalla la meta, las tareas similares con el puesto, la funcionalidad general del puesto y las responsabilidades.

Para los directivos, constituye la oportunidad de entender en aspecto las obligaciones y propiedades de cada puesto. Para los supervisores les facilita distinguir con exactitud y orden los elementos que tienen dentro cada puesto para comunicarlo y reclamar más apropiadamente las obligaciones que piensa.

Para los trabajadores les facilita llevar a cabo mejor y con más grande simplicidad sus trabajos, si conocen con respecto todas las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien; y para el departamento de personal es básico el saber exacto de las varias ocupaciones que debe coordinar, si quiere realizar su funcionalidad incitante de la eficacia y la cooperación de los trabajadores.

2.3 Definiciones Conceptuales (definición de términos básicos)

Administrativo: Acto que corresponde a la sección administrativa de un medio así como el personal correspondiente.

Barrera: Toda aquella estructura que aparece natural o artificialmente en un espacio generando una división en dos o más áreas y que dificulta o imposibilita la normal circulación de un lugar a otro.

Burocracia: Sistema organizativo que se encarga de administrar y gestionar determinados asuntos, siguiendo un conjunto de reglas y procedimientos específicos. Concepto relativo a la prevalencia desproporcionada del aparato administrativo en el conjunto de la vida pública o de las empresas privadas.

Comunicación: Ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de éste a aquél, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante de un sistema de signos convenidos.

Conocimiento: Información que se tiene de un hecho.

Desempeño: Acto de llevar a cabo, hacer, ejecutar o llevar a la práctica; un hecho, tarea, acción o actividad como una unidad de un programa de ejecución. Performance.

Distrito: Delimitación que permite subdividir una región territorial para organizar la administración, la función pública y los derechos del tipo político y civil.

Función: Actividad o conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido.

Información: Grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. Permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Infraestructura: Conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

Laboral: Actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o un propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas un sistema administrativo.

Municipalidad: Institución pública encargada del gobierno y de la administración en territorios más bien pequeños o reducidos como puede ser un pueblo o una localidad.

Obstáculo: Situación, idea, conversación, opinión que impide o al menos estorba para llevar a cabo un objetivo.

Organización: Sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos.

Grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Ruido: Sonido inarticulado y confuso más o menos fuerte y que en el proceso de la comunicación constituye un elemento perturbador que impide o empaña el paso de una señal portadora del mensaje a través del canal, lo que causa interferencias, atenuaciones o alteraciones en la recepción de aquél tanto física como intelectualmente.

2.4 Formulación de la Hipótesis (si fuera aplicable)

2.4.1 Hipótesis General

Las barreras de la comunicación afectan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicas

Las barreras físicas afectan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.

Las barreras administrativas afectan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.



Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo porque nos ha permitido identificar y describir las barreras físicas y administrativas observadas en la Municipalidad Distrital de Huaura.

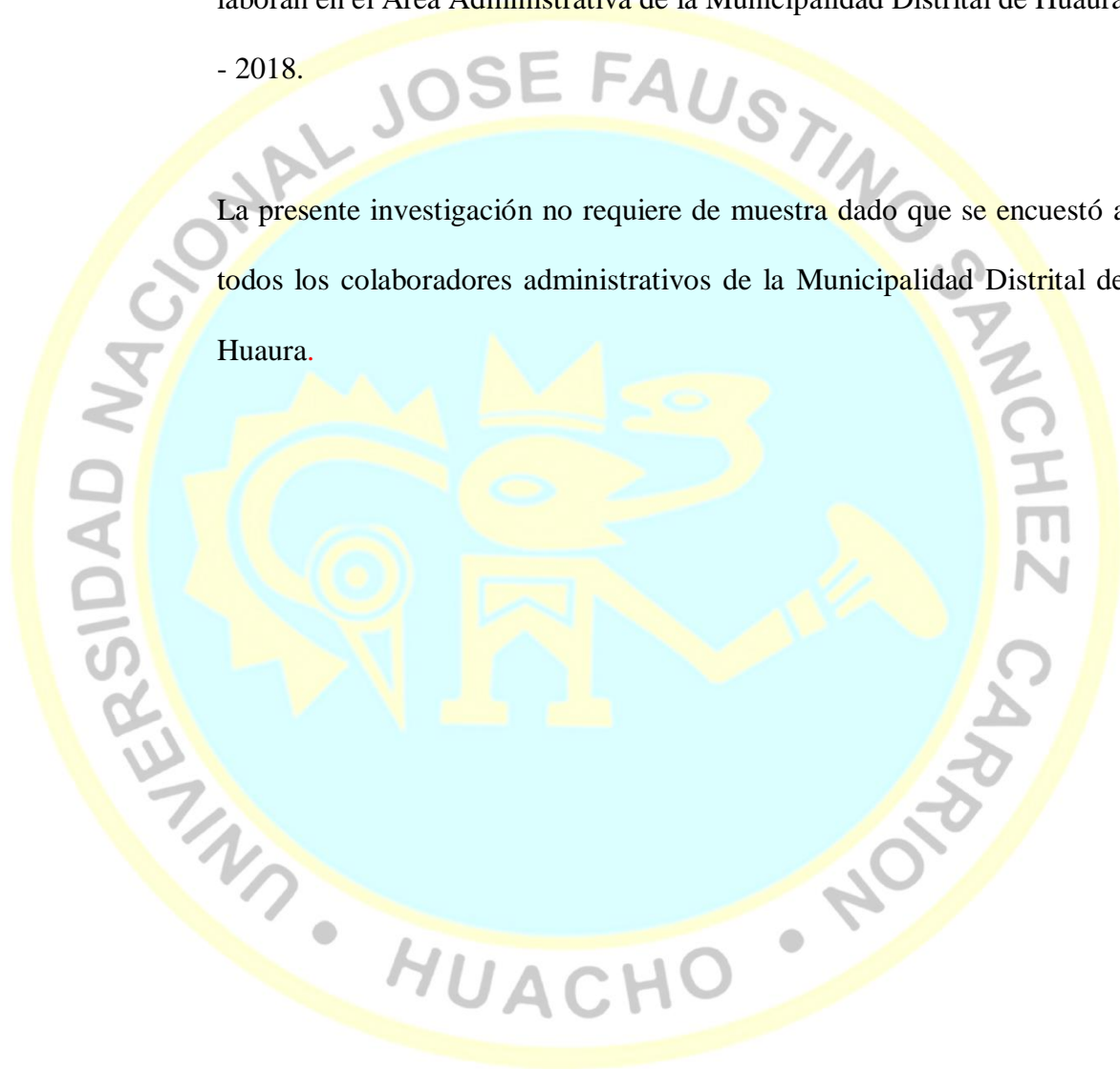
3.1.2 Enfoque

Según la naturaleza de la presente tesis tuvo como enfoque ser cuantitativo porque sus resultados fueron medibles.

3.2 Población y Muestra

La población de la presente investigación abarcó las 70 personas que laboran en el Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.

La presente investigación no requiere de muestra dado que se encuestó a todos los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura.



3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores

Cuadro de Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Las Barreras de la Comunicación	Son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje, y se sitúan entre el emisor y el receptor cuando se gesta el proceso comunicativo. (Morales P., Evelin y otros.)	Barreras Físicas	Ruido	Contaminación Sonora	12 y 13
			Infraestructura	Distancia	14
			Medios de Comunicación	Teléfono	15
				Internet	16
		Barreras Administrativas	Estructura Organizacional	Burocracia	5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11
			Ambigüedad en los Status y Roles	Conocimiento de Funciones	4

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1 Técnicas a Emplear

La Encuesta:

Se aplicó una encuesta a los 70 colaboradores administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de Huaura, esto con la finalidad de identificar y confirmar las barreras de comunicación existentes que generan una deficiente comunicación en el ambiente laboral. Como sabemos es importante señalar que las entidades públicas y privadas que reciben gran cantidad de usuarios deben manejar una comunicación adecuada. En ese sentido los funcionarios y trabajadores también deben establecer una buena comunicación para orientar los proyectos que se tienen planificados para su ejecución en el año.

Entrevista:

Se entrevistó a todos los jefes de las sub gerencias y áreas respectivas para recoger las apreciaciones sobre las barreras de comunicación existentes en la Municipalidad.

Documentales:

Se estudió y analizó el Manual de Obligaciones y Funciones (MOF) de la Municipalidad Distrital de Huaura para saber cuáles son las obligaciones y funciones de los trabajadores administrativos esto con la finalidad de determinar el vínculo de los trabajadores mencionados para con el organismo interno y para los usuarios (publico externo).

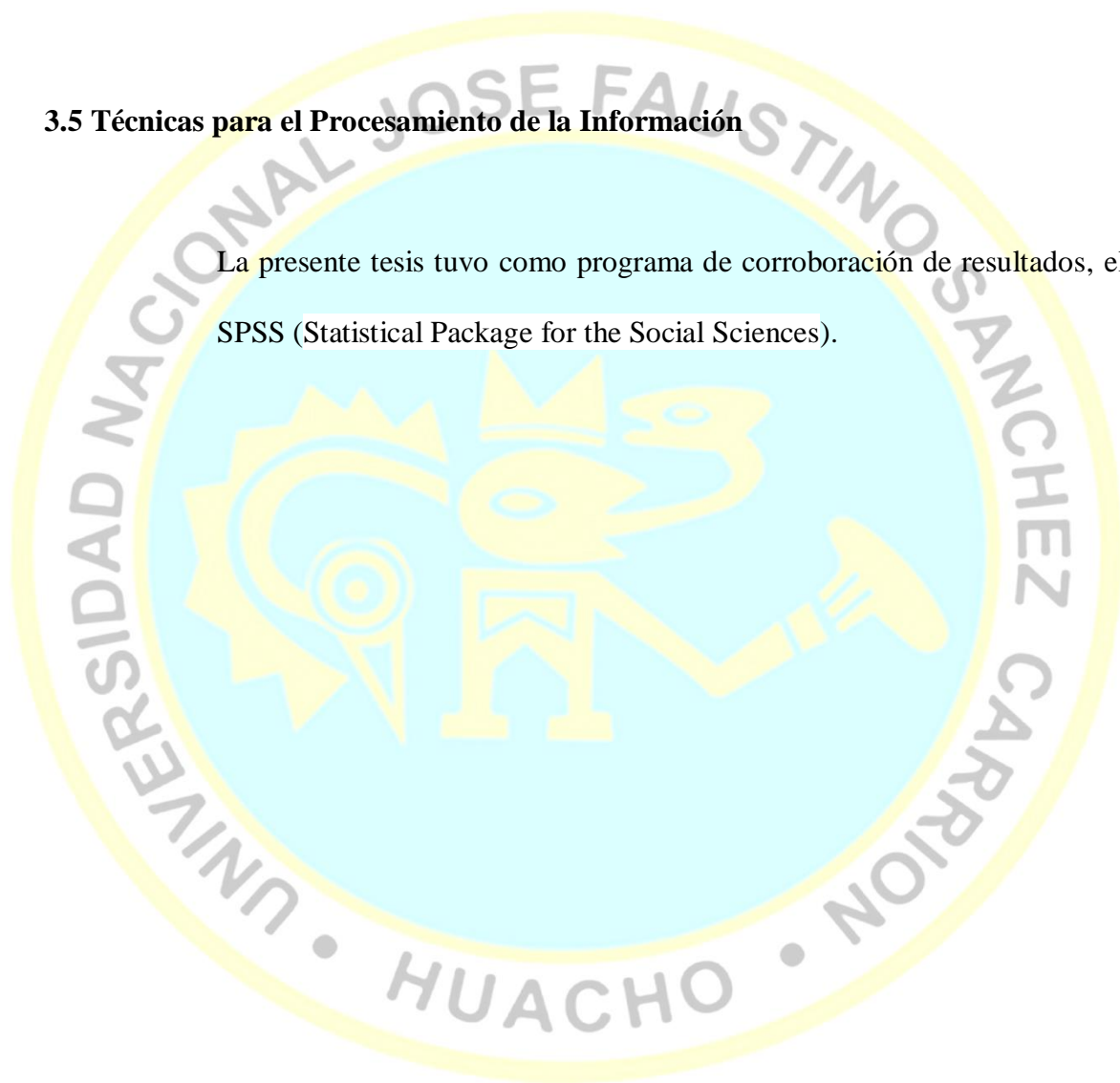
3.4.2 Descripción de los Instrumentos

El Cuestionario

El instrumento que se utilizó para el recojo de datos fue el cuestionario que constó de 16 ítems con preguntas ordinales, nominales y de escala con opciones múltiples.

3.5 Técnicas para el Procesamiento de la Información

La presente tesis tuvo como programa de corroboración de resultados, el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).





Capítulo IV

RESULTADOS

Tabla 1
Distribución de frecuencias y porcentajes según el género de los colaboradores administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	27	38,6	38,6	38,6
	Femenino	43	61,4	61,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de trabajo - Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.

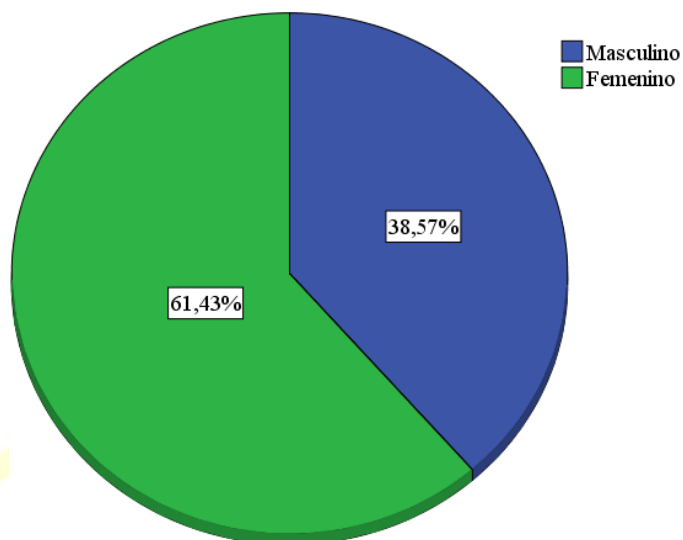


Figura 1: Género Sexo.

Fuente: Cuestionario de trabajo - Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de torta 01; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 61,43% que equivale a 43 personas son del sexo femenino, mientras que el 38,57% que equivale a 27 personas son del sexo masculino.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes según la edad de los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 – 35 años	32	45,7	45,7
	36 – 50 años	25	35,7	81,4
	51 – más años	13	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

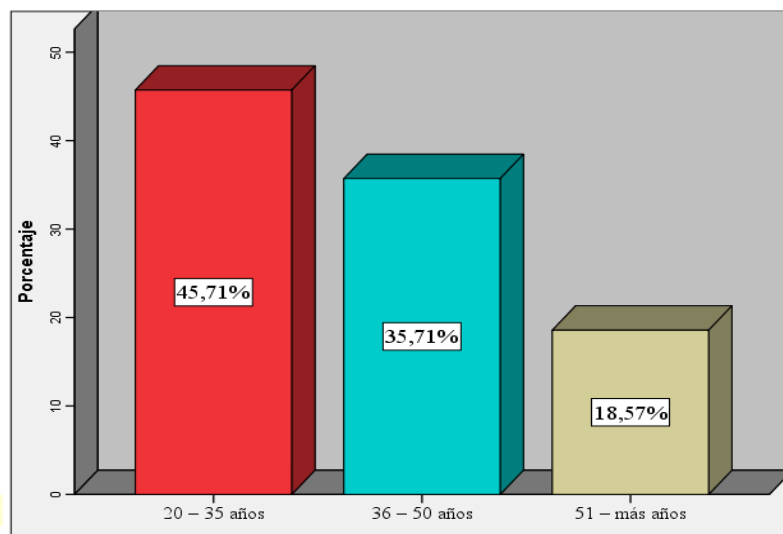


Figura 2: Edad.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 01; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 45,71%, que equivale a 32 personas tienen entre 20 a 35 años de edad, el 35,71% que equivale a 25 personas tienen entre 36 a 50 años de edad mientras que el 18,57% que equivale a 13 personas tienen entre 51 a más años de edad.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes según grado de instrucción de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	5	7,1	7,1	7,1
	Técnico	11	15,7	15,7	22,9
	Superior	44	62,9	62,9	85,7
	Post-Grado	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

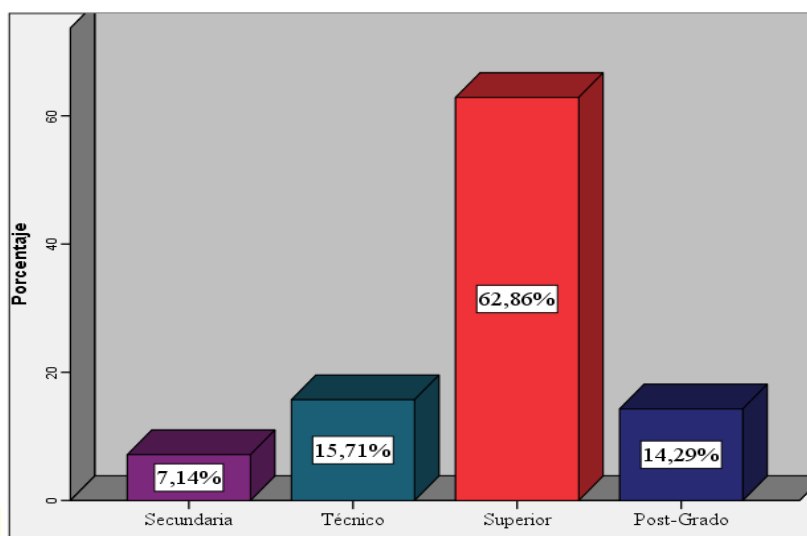


Figura 3: Grado de Instrucción.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 02; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 62,86%, que equivale a 44 personas cuentan con estudios de grado superior, el 15,71% que equivale a 11 cuentas con estudios de grado técnico, el 14,29% que equivale a 10 personas cuentan con estudios de post-grado, mientras que el 7,14% que equivale a 5 personas cuentan con estudios secundarios.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes según la desinformación de funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	70	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

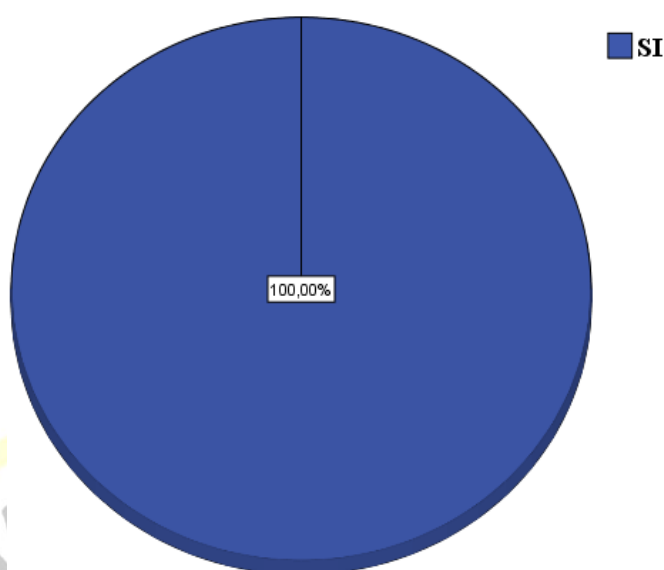


Figura 4: Desinformación de Funciones.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de torta 02; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 100,00%, que equivale a 70 personas considera que la desinformación sobre sus funciones dentro de la Municipalidad Distrital de Huaura generaría una mala interacción comunicativa.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes según los niveles jerárquicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	41	58,6	58,6	58,6
	No	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

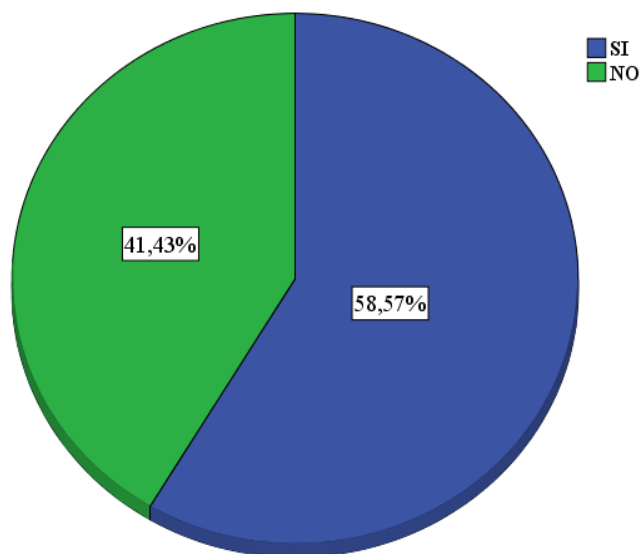


Figura 5: Niveles Jerárquicos.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de torta 03; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 58,57%, que equivale a 41 personas considera que los niveles jerárquicos dentro de la organización sí afectan en la comunicación.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes según la incorrecta delimitación de funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	De acuerdo	27	38,6	38,6	45,7
	No sabe, no opina	10	14,3	14,3	60,0
	Desacuerdo	20	28,6	28,6	88,6
	Totalmente desacuerdo	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

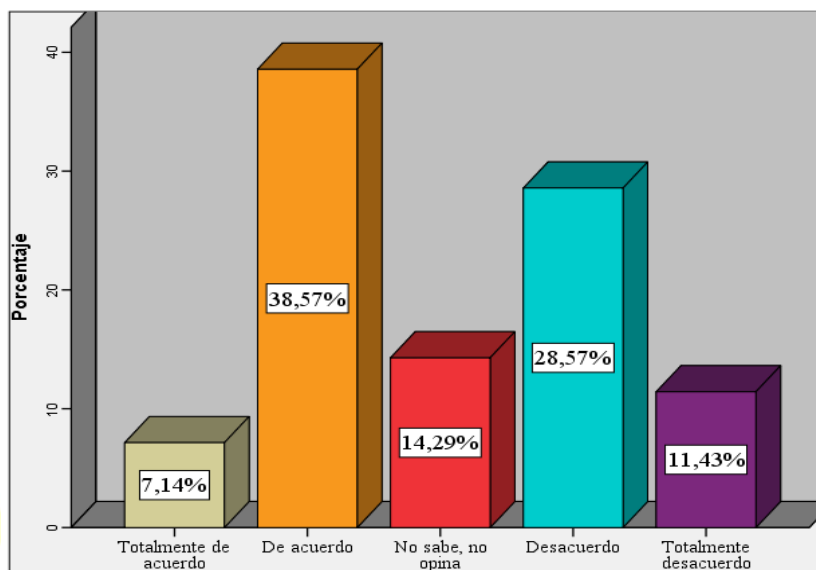


Figura 6: Incorrecta Delimitación de Funciones.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 03; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 38,57%, que equivale a 27 personas está de acuerdo que la incorrecta delimitación de funciones de los puestos de trabajo afecta en la comunicación, el 28,57% que equivale a 20 personas está en desacuerdo que la incorrecta delimitación de funciones de los puestos de trabajo afecta en la comunicación, el 14,29% que equivale a 10 personas no sabe, no opina que la incorrecta delimitación de funciones de los puestos de trabajo afecta en la comunicación, el 11,43 que equivale a 8 personas está totalmente en desacuerdo que la incorrecta delimitación de funciones de los puestos de trabajo afecta en la comunicación mientras que el 7,14% que equivale a 5 personas está totalmente de acuerdo que la incorrecta delimitación de funciones de los puestos de trabajo afecta en la comunicación.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes según la buena comunicación dentro y fuera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	22	31,4	31,4	31,4
	A veces	37	52,9	52,9	84,3
	No	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

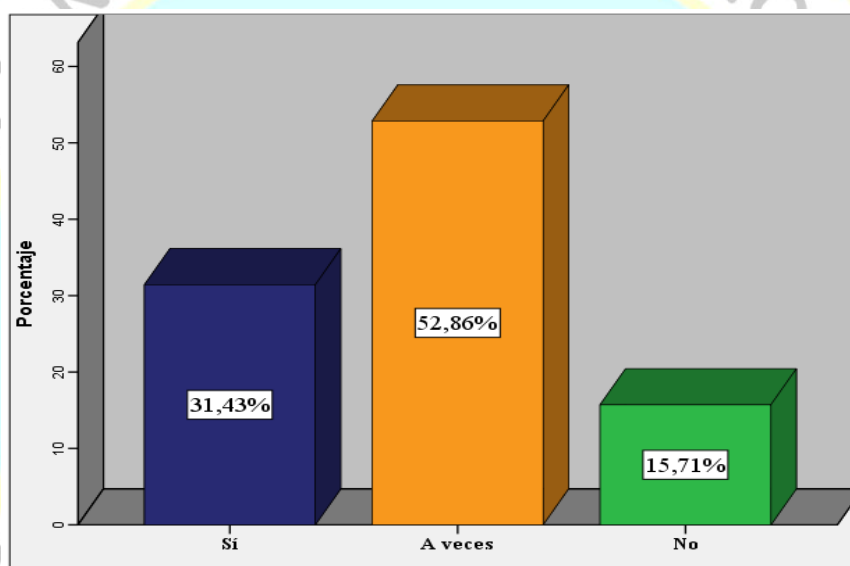


Figura 7: Buena Comunicación Dentro y Fuera.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 04; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 52,86%, que equivale a 37 personas considera que a veces existe una buena comunicación dentro y fuera del organismo municipal, el 31,43% que equivale a 22 personas considera sí existe una buena comunicación dentro y fuera del organismo municipal, mientras que el 15,71% que equivale a 11 personas considera no existe una buena comunicación dentro y fuera del organismo municipal.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según la comunicación que se da entre áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	24	34,3	34,3	48,6
	A veces	31	44,3	44,3	92,9
	Casi nunca	3	4,3	4,3	97,1
	Nunca	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

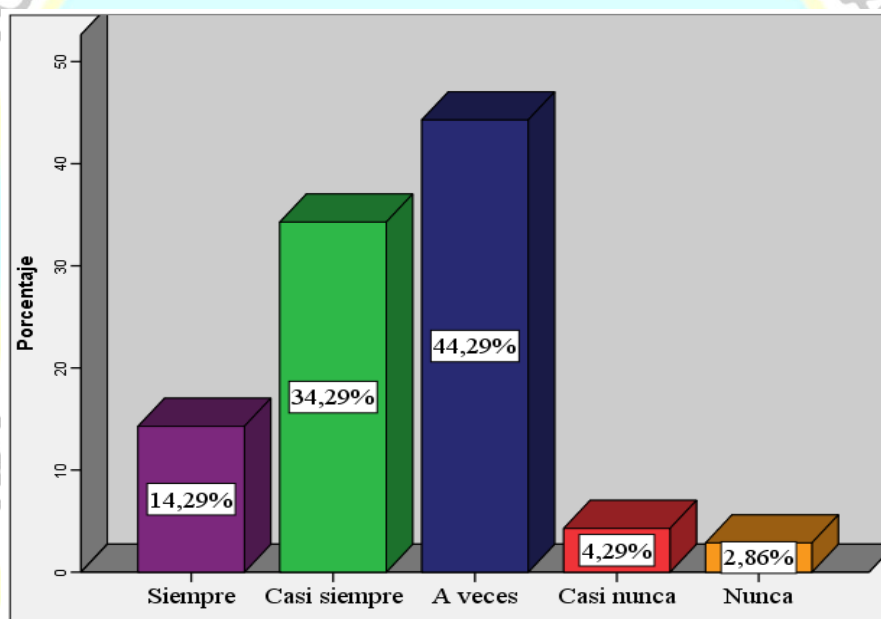


Figura 8: Comunicación que se da entre Áreas.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 05; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 44,29%, que equivale a 31 personas considera que la comunicación que se da entre áreas a veces es la adecuada para el desarrollo de sus

actividades diarias, el 34,29% que equivale a 24 personas considera que la comunicación que se da entre áreas casi siempre es la adecuada para el desarrollo de sus actividades diarias, el 14,29% que equivale a 10 personas considera que la comunicación que se da entre áreas siempre es la adecuada para el desarrollo de sus actividades diarias, el 4,29% que equivale a 3 personas considera que la comunicación que se da entre áreas casi nunca es la adecuada para el desarrollo de sus actividades diarias, mientras que el 2,86% que equivale a 2 personas considera que la comunicación que se da entre áreas nunca es la adecuada para el desarrollo de sus actividades diarias.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según la comunicación adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	37	52,9	52,9	52,9
	De acuerdo	20	28,6	28,6	81,4
	No sabe, no opina	9	12,9	12,9	94,3
	Desacuerdo	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

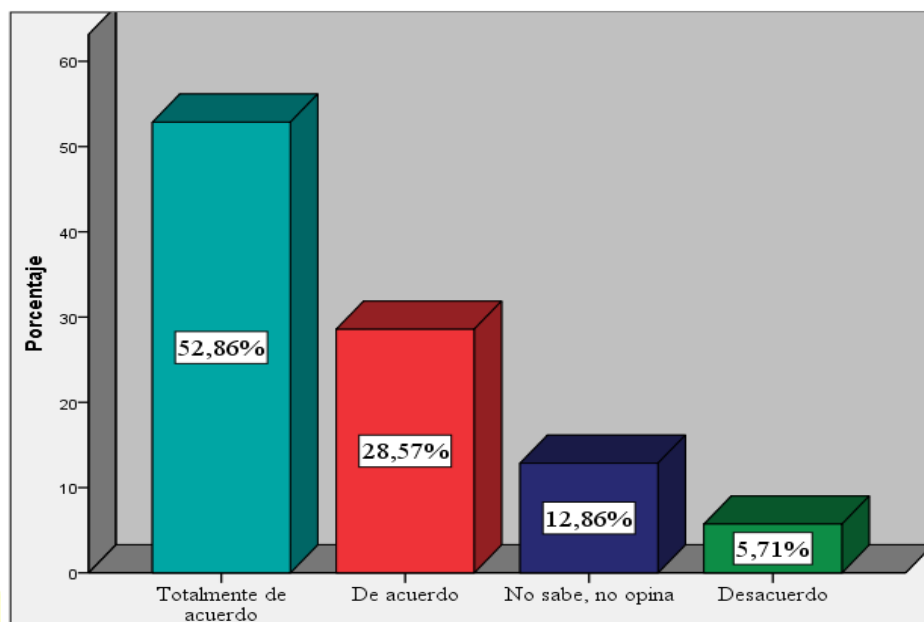


Figura 9: Comunicación Adecuada.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 06; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 52,86%, que equivale a 37 personas se encuentra totalmente de acuerdo que la comunicación adecuada propicia una buena coordinación dentro del organismo municipal, el 28,57% que equivalen a 20 personas se encuentra de acuerdo que la comunicación adecuada propicia una buena coordinación dentro del organismo municipal, el 12,86% que equivale a 9 personas no sabe, no opina que la comunicación adecuada propicia una buena coordinación dentro del organismo municipal, mientras que el 5,71% que equivale a 4 personas se encuentra en desacuerdo que la comunicación adecuada propicia una buena coordinación dentro del organismo municipal.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según la existencia de burocracia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	57	81,4	81,4	81,4
	No	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

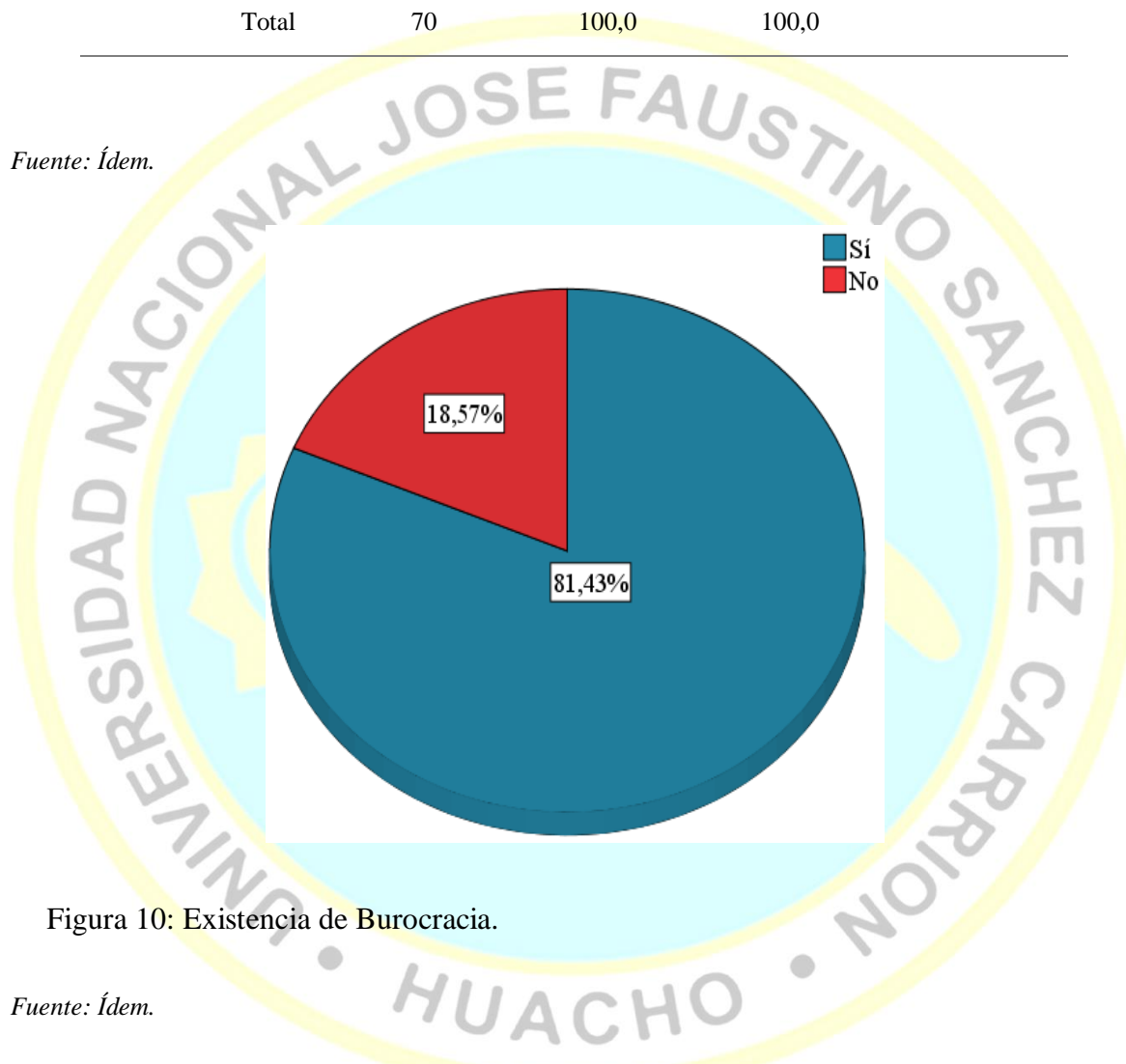


Figura 10: Existencia de Burocracia.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de torta 04; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 81,43%, que equivale a 57 personas considera que sí existe burocracia, mientras que el 18,57% que equivale a 13 personas considera que no existe burocracia.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según la burocracia existente que retrasa la comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	14	20,0	20,0	20,0
	Frecuentemente	24	34,3	34,3	54,3
	Ocasionalmente	25	35,7	35,7	90,0
	Raramente	3	4,3	4,3	94,3
	Nunca	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

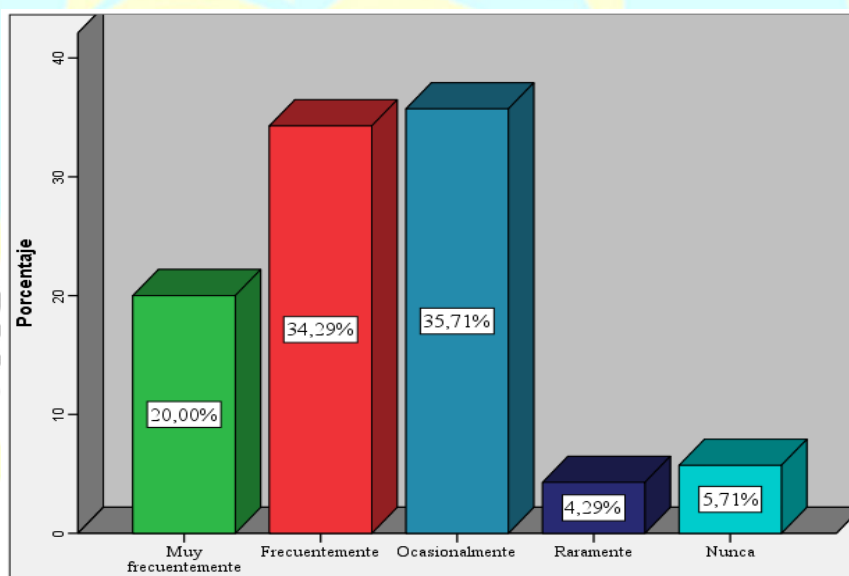


Figura 11: Burocracia existente retrasa la Comunicación.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 07; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 35,71%, que equivale a 25 personas considera que

ocasionalmente la burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas, el 34,29% que equivale a 24 personas considera que frecuentemente la burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas, el 20,00% que equivale a 14 personas considera que muy frecuentemente la burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas, el 5,71% que equivale a 4 personas considera que nunca la burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas, mientras que el 4,29% que equivale a 3 personas considera que raramente la burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según la estructura de la oficina para evitar la contaminación sonora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	14	20,0	20,0	20,0
	No	56	80,0	80,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

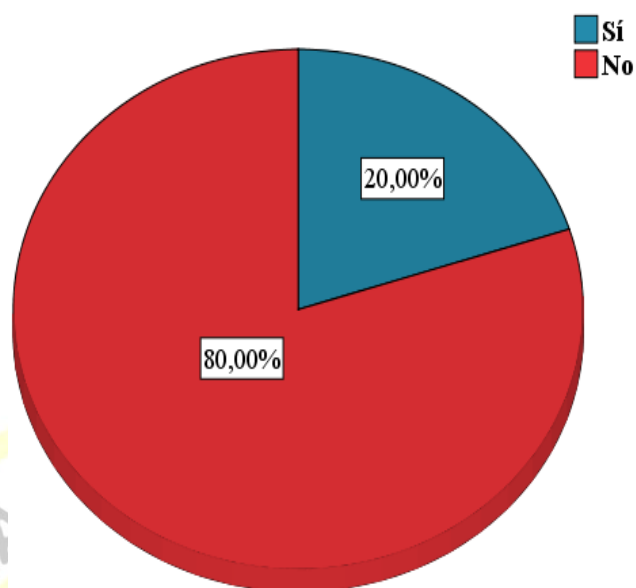


Figura 12: Estructura de la Oficina para evitar la Contaminación Sonora.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de torta 05; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 80,00%, que equivale a 56 personas considera que la oficina donde labora no está estructurada para evitar la contaminación sonora, mientras que el 20,00% que equivale a 14 personas considera que la oficina donde labora sí está estructurada para evitar la contaminación sonora.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según la contaminación sonora que afecta la correcta comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	51	72,9	72,9	72,9
	No	19	27,1	27,1	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

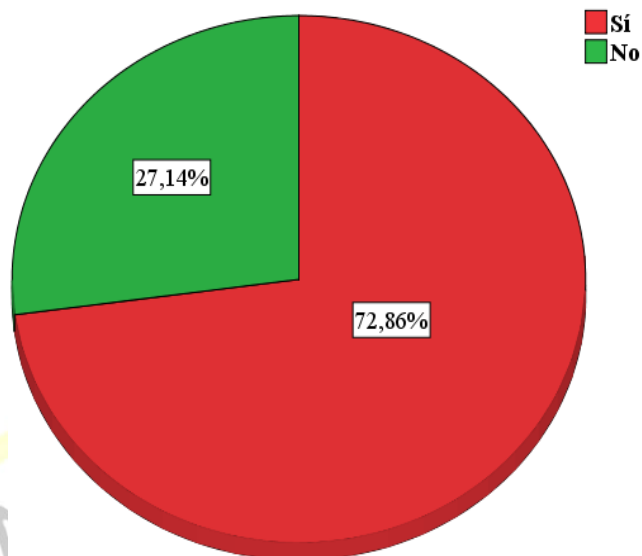


Figura 13: Contaminación Sonora afecta la correcta Comunicación.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de torta 06; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 72,86%, que equivale a 51 personas considera que la contaminación sonora sí afecta en la correcta comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 27,14% que equivale a 19 personas considera que la contaminación sonora no afecta en la correcta comunicación con sus compañeros de trabajo.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según la distancia entre oficinas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	De acuerdo	37	52,9	52,9	61,4
	No sabe, no opina	10	14,3	14,3	75,7
	Desacuerdo	14	20,0	20,0	95,7
	Totalmente desacuerdo	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

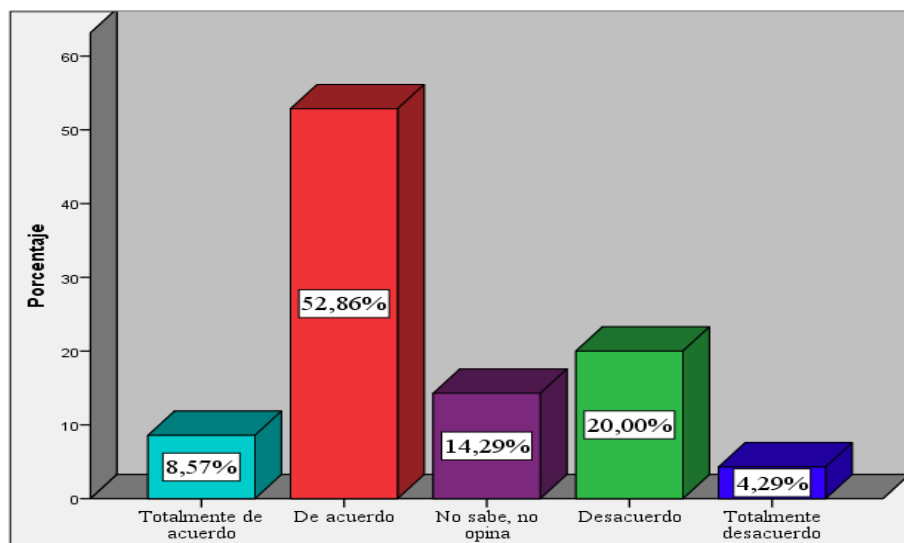


Figura 14: Distancia entre Oficinas.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 08; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 52,86%, que equivale a 37 personas está de acuerdo que la distancia entre las oficinas influye en el desarrollo de la comunicación, el 20,00% que equivale a 14 personas está en desacuerdo que la distancia entre las oficinas influye en el desarrollo de la comunicación, el 14,29% que equivale a 10 personas no sabe, no opina que la distancia entre las oficinas influye en el desarrollo de la comunicación, el 8,57% que equivale a 6 personas está totalmente de acuerdo que la distancia entre las oficinas influye en el desarrollo de la comunicación, mientras que el 4,29% que equivale a 3 personas está totalmente en desacuerdo que la distancia entre las oficinas influye en el desarrollo de la comunicación.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según la existencia de un teléfono anexo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	44,3	44,3	44,3
	De acuerdo	27	38,6	38,6	82,9
	No sabe, no opina	4	5,7	5,7	88,6
	Desacuerdo	7	10,0	10,0	98,6
	Totalmente desacuerdo	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

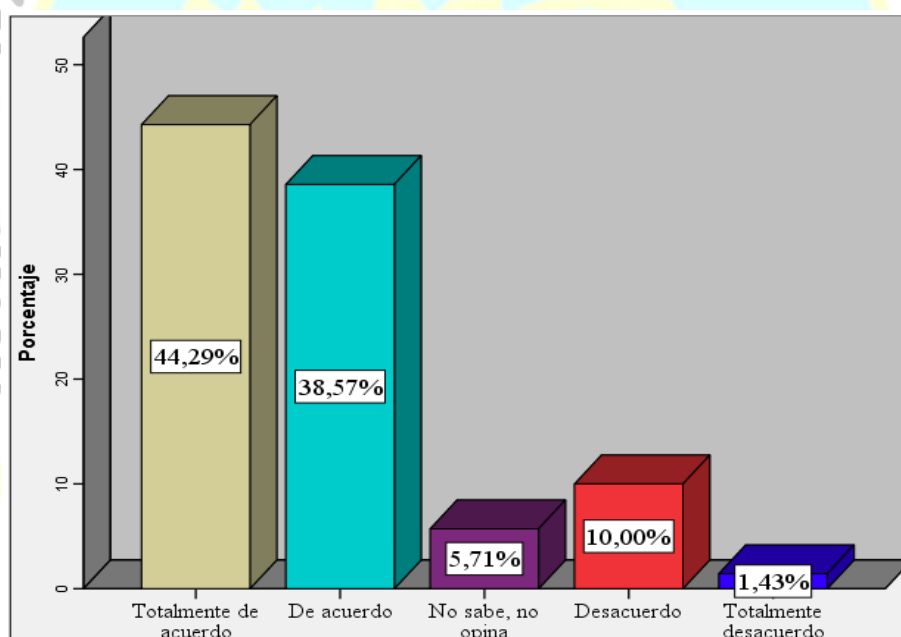


Figura 15: Existencia de un Teléfono Anexo.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 09; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 44,29%, que equivale a 31 personas está totalmente de acuerdo que debería existir un teléfono como anexo en cada oficina, el 38,57% que equivale

a 27 personas está de acuerdo que debería existir un teléfono como anexo en cada oficina, el 10,00% que equivale a 7 personas está en desacuerdo que debería existir un teléfono como anexo en cada oficina, el 5,71% que equivale a 4 personas no sabe, no opina que debería existir un teléfono como anexo en cada oficina, mientras que el 1,43% que equivale a 1 persona está totalmente en desacuerdo que debería existir un teléfono como anexo en cada oficina.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según el mal cableado del sistema de internet.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	29	41,4	41,4	55,7
	No sabe, no opina	3	4,3	4,3	60,0
	Desacuerdo	18	25,7	25,7	85,7
	Totalmente desacuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Ídem.

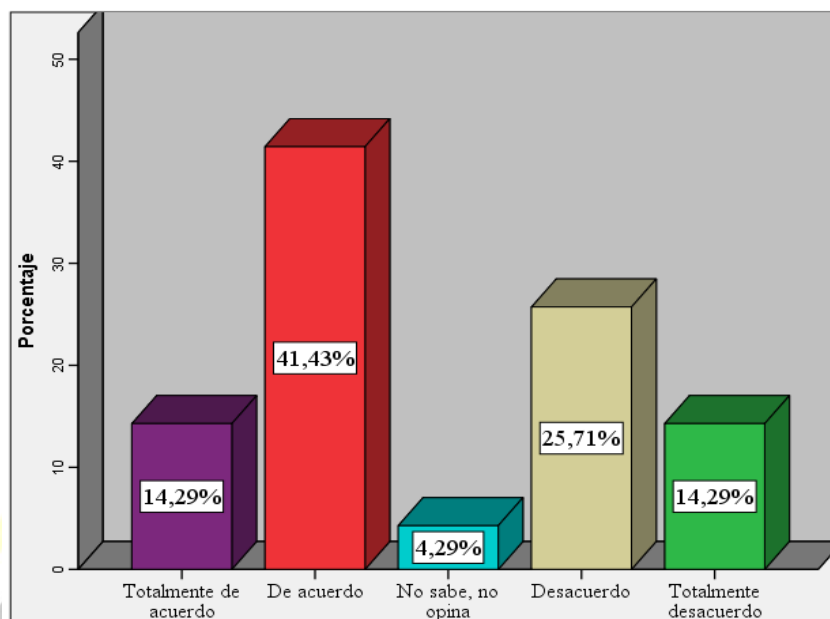


Figura 16: Mal cableado del Sistema de Internet.

Fuente: Ídem.

INTERPRETACIÓN: En el gráfico de barras 10; de 70 trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Huaura el 41,43%, que equivale a 29 personas está de acuerdo que el mal cableado del sistema de internet en su oficina afecta en la comunicación, el 25,71% que equivale a 18 personas está en desacuerdo que el mal cableado del sistema de internet en su oficina afecta en la comunicación, el 14,29% que equivale a 10 personas está totalmente de acuerdo que el mal cableado del sistema de internet en su oficina afecta en la comunicación, el 14,29% que equivale a 10 personas está totalmente en desacuerdo que el mal cableado del sistema de internet en su oficina afecta en la comunicación, mientras que el 4,29% que equivale a 3 personas no sabe, no opina que el mal cableado del sistema de internet en su oficina afecta en la comunicación.



Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

El objetivo principal de la investigación fue identificar las barreras de la comunicación en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.

Desde el comienzo de la investigación se presumía que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, las barreras de la comunicación afectaban al personal administrativo por distintos tipos de factores.

Aplicada la investigación y realizado el procesamiento estadístico de la información recolectada con respecto a la dimensión de barreras administrativas, se ha determinado que un 81,43%, que equivale a 57 personas considera que sí existe burocracia en la Municipalidad Distrital de Huaura y ello estaría estrechamente ligado con un 35,71%, que equivale a 25 personas y que a su vez considera que ocasionalmente la burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas y un 34,29% que equivale a 24 personas considera que frecuentemente la burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas. Lo cual se observa en los resultados de Argote, J. (2003), cuando menciona que “las limitaciones se dan en función de la estructura o normas de la organización. Un caso que se puede mencionar es el de la empresa Levis durante la gestión de Bob Hass. Este personaje comulga con la idea de la participación de los trabajadores en las decisiones de la organización, sin embargo, el sistema que había diseñado lo convertía en un sistema burocrático. El proceso consistía en que cuando se planteaba una innovación todos los trabajadores tenían que estar de acuerdo, lo que se convertía en una traba, imagínese si resulta difícil convencer a los integrantes de una familia de cuatro personas, que será hacerlo en una organización con algunos cientos de trabajadores”. En ese sentido se evidencia que existe relación entre el alto índice de burocracia y el retraso de la comunicación entre oficinas, en este caso, dentro del organismo público. **Linkemer, L. (2015)**, al resaltar “la importancia de una buena comunicación dentro del proceso de desarrollo e integración de las personas” representa que, por lo tanto, el contacto directo es fundamental para ofrecer significados al público en su ambiente directo, así mismo en el esquema conceptual claro, también se descubrió que las diferencias en los niveles de conocimientos de las personas influyen directamente en la toma de decisiones.

De igual manera en los resultados obtenidos en la investigación realizada a nuestra variable “las barreras de la comunicación” respecto a la dimensión de barreras físicas, un 80,00%, que equivale a 56 trabajadores del personal administrativo considera que no tienen una buena infraestructura en los ambientes laborales para evitar la contaminación sonora, y un 20,00% que equivale a 14 personas considera que la oficina donde labora sí está estructurada para evitar la contaminación sonora. Lo cual guarda relación con lo que sostiene **Satz, M (2009:8)**, cuando indica que “esta barrera se presenta cuando los medios utilizados para transportar el mensaje no permiten que éste llegue nítidamente al receptor y provoca incomunicación”. Basso (1997) en que “es un problema medioambiental poco estudiado en comparación con otros tipos de contaminación. Una de sus particularidades es que se asocia más a los contextos urbanos y que, contrariamente a otros problemas medioambientales, goza de cierta protección social ya que vivimos en una cultura del ruido”. Resultados que se asemejan con el estudio de Vásquez, R. (2015), al argumentar que “las barreras comunicacionales físicas estaban influenciadas por factores ambientales y del entorno. Fueron las más frecuentes las interrupciones, perturbaciones y ausencia de material educativo. Todas estas barreras son subsanables, y la responsabilidad recae sobre los órganos de gestión de las instituciones”.

5.2 Conclusiones

Mediante el trabajo de investigación se logró confirmar la hipótesis general: Las Barreras de la Comunicación afectan al Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018; y específicas que fue identificar cuáles son las Barreras de la Comunicación en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018.

1. El 52,86% del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura afirma que sólo a veces existe una buena comunicación tanto dentro como fuera del Consejo Municipal. Esto demuestra que existen limitaciones en la comunicación porque las infraestructuras de las oficinas no están diseñadas acústicamente de la mejor manera, ya que terminan filtrándose voces de oficinas contiguas por el eco que se emite de éstas.
2. Añadido a lo anterior, el 44,29% del personal administrativo considera que sólo a veces se presenta una adecuada comunicación para el desarrollo de sus actividades diarias al interior del municipio. Con esto se demuestra que los obstáculos comunicacionales existen y perjudican la labor entre los trabajadores inter oficinas por no contar con un determinado tiempo de confraternidad y/o esparcimiento.
3. El 81,43% ha manifestado que la Municipalidad Distrital de Huaura no es ajena a la burocracia. Una vez determinada la presencia de burocracia en la Municipalidad Distrital de Huaura, el 34,29% del personal administrativo se refiere a que ésta retrasa frecuentemente entre oficinas, ésta se da por el cúmulo de pasos que retardan de manera considerable el proceso de trámites.

4. El 80% del personal administrativo manifiesta que las oficinas de la Municipalidad Distrital de Huaura no cuentan con la implementación adecuada para evitar la contaminación sonora, del sonido de las unidades móviles que se filtran desde el exterior, dejando de esa manera en evidencia la existencia de barreras físicas de la comunicación.
5. Los anexos telefónicos en las oficinas del personal administrativo del municipio son escasos, ya que el 44,29% de trabajadores administrativos encuestados está totalmente de acuerdo en que debería existir un teléfono como anexo en cada oficina, sin duda esto se convierte en una verdadera barrera de la comunicación.
6. El 41,43% de los trabajadores administrativos del organismo municipal está de acuerdo con que el mal cableado de su sistema de internet en sus oficinas provocarían el bloqueo de una fluida comunicación interna.

5.3 Recomendaciones

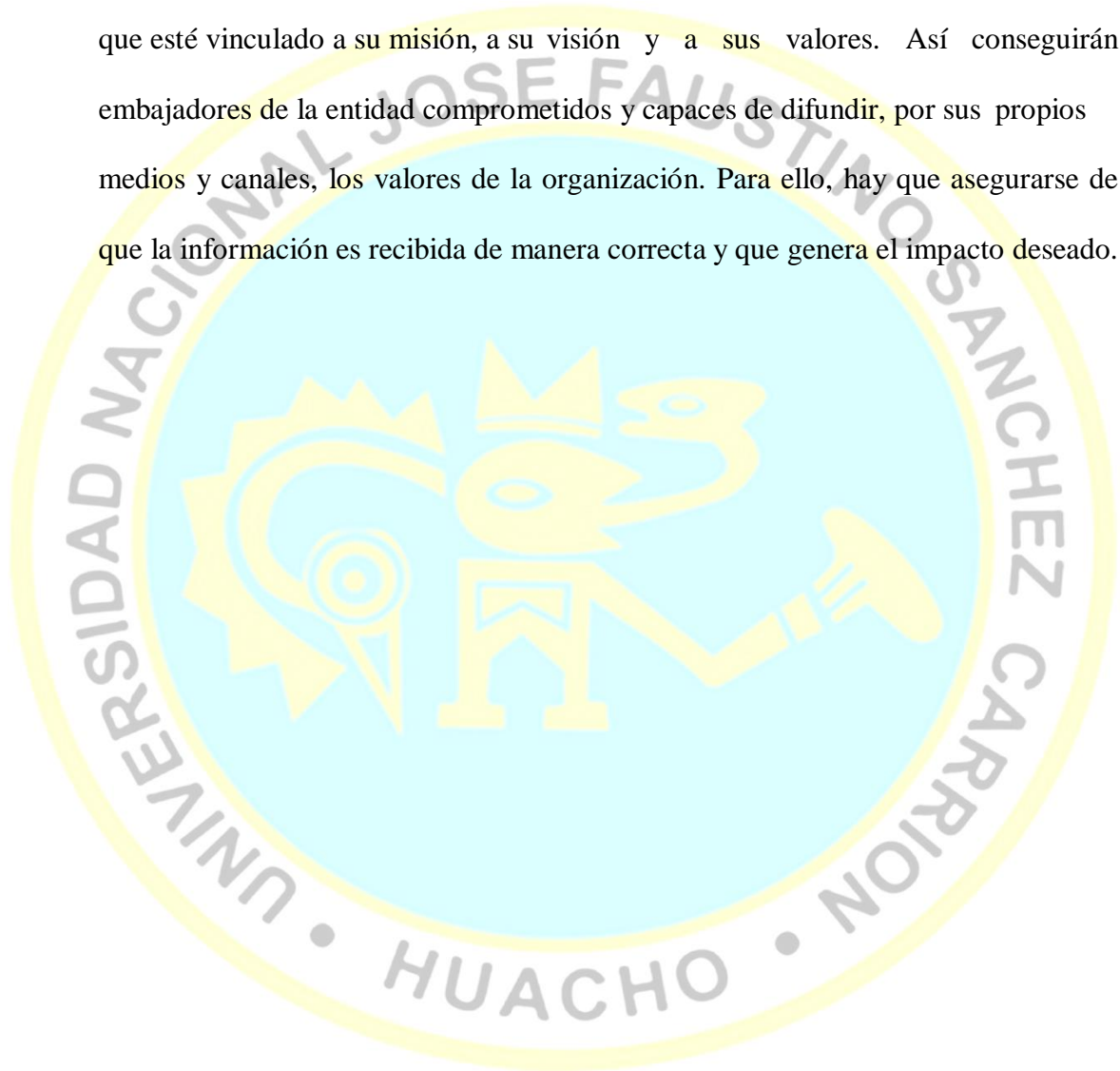
1. La Municipalidad Distrital de Huaura debe destinar recursos económicos hacia la renovación de su infraestructura para evitar las barreras físicas de la comunicación y a su vez proponer un proyecto para mejorar la infraestructura de las oficinas ya que de esta manera ya no filtrará voces, ni ruidos de ningún lado ajenos a las oficinas.
2. La Municipalidad Distrital de Huaura debe generar entusiasmo y motivación entre los trabajadores por medio de eventos recreativos organizados a cargo del municipio hacia sus colaboradores con la finalidad que tengan una confraternidad original todas

las áreas del organismo público, con esta intensidad, se cultiva una adecuada relación e interacción entre el personal de labores.

3. La Gerencia, Sub gerentes y jefes de oficina deben detectar los procesos que no aportan valor al trabajo dentro de un trámite en la municipalidad y de esa manera optimizar los procesos y métodos de trabajo del personal administrativo. Flexibilizando así al máximo la actualización de documentos e ir erradicando de a pocos la burocracia.
4. La Gerencia junto al área de presupuesto debe destinar un pequeño monto para invertir en el correcto acondicionamiento de sus instalaciones y de tal manera evitar la contaminación sonora, ya que hoy en día, la contaminación sonora o acústica es un problema comunicacional que incluso aqueja a las grandes zonas urbanas.
5. La Gerencia de la Municipalidad Distrital de Huaura debe Contratar a una empresa de telefonía para que realice la instalación de teléfonos como anexos en cada oficina que lo requiera, la comunicación de por sí en una entidad pública es muy importante y esto ayudará a que mejore la comunicación interna entre los integrantes del personal administrativo.
6. Realizar el contrato de una empresa particular de internet para que realice la instalación de todo el cableado y periódicamente realice el mantenimiento respectivo, ya que en la actualidad todo se maneja a base de datos y como entidad pública necesita un buen servicio de internet, además de tener un buen cableado con

los materiales de mejor calidad, con ello el internet no tendría problemas de falla y se mejoraría la comunicación.

7. Desde el punto de vista de gestión, las organizaciones que desean lograr la fidelización de sus colaboradores han de desarrollar un plan de comunicación interna que esté vinculado a su misión, a su visión y a sus valores. Así conseguirán embajadores de la entidad comprometidos y capaces de difundir, por sus propios medios y canales, los valores de la organización. Para ello, hay que asegurarse de que la información es recibida de manera correcta y que genera el impacto deseado.





Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas

Argote M., Javier (2003) *Algunos fundamentos de relaciones públicas*. Lima, Perú: Ediciones Servicom Consultores.

De la Mota O., Ignacio (1998) *Diccionario de la Comunicación*. Madrid, España: Editorial Paraninfo S.A.

López V., Felipe (1997) *La Ciencia de la Comunicación: Método y objetivo de estudio. Segunda Edición*. México: Editorial Trillas.

Rojas, Íbico (2000) *Teoría de la Comunicación: Una introducción crítica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Fernandez C., Carlos y Gordon L., Dahnke (1988) *La Comunicación Humana: Ciencia Social*. México: Editorial McGraw-Hill.

Fernandez C., Carlos y Galguera G., Laura (2008) *La Comunicación Humana en el mundo contemporáneo. Tercera Edición*. México: Editorial McGraw-Hill.

Roger y Kincaid (Communications Networks: A new Paradigm, for Research, New York, Free Press - 1981).

6.3 Fuentes Documentales

Municipalidad Distrital de Huaura (2018) Manual de Organización y Funciones. Huaura, Perú.

6.4 Fuentes Electrónicas

Azurdia Landaverry, Isis Dinora Estefany (2014). “Barreras comunicacionales en los grupos de trabajo de estudiantes de licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación desarrollada en Universidad de San Carlos de Guatemala”. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Consultado en: http://www.repositorio.usac.edu.gt/2799/1/16_1117.pdf

Mora Linkemer, Laura (2015). “Barreras de la comunicación que intervienen en los procesos de integración de personas refugiadas”. Tesis Licenciada en

Relaciones Públicas. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Consultado en:
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2477/1/38145.pdf>

Bonilla Santos, Ana María Carola y Torres Rodríguez, Cecilia (2015).
“Deficiencias en la Comunicación Organizacional y sus implicancias en el
Desarrollo de los Fines Corporativos de la Empresa Global Sandvik del Perú
S.A., durante el Segundo Semestre del Año 2015”. Tesis Licenciadas en
Ciencias de la Comunicación. Especialidad en Relaciones Públicas.
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa – Perú.
Consultado en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3697>

Vásquez Hidalgo, Rosa Inés (2015). “Barreras Comunicacionales en
Consejería Nutricional del personal de salud a madres de niños menores de 5
años en centros de salud”, Tesis Licenciada en Nutrición. Universidad
Nacional Mayor de San Marcos. Ventanilla – Lima – Perú. Consultado en:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5749>

(2017-2018) *Definición ABC, tu diccionario hecho fácil:*
<https://www.definicionabc.com/general/barrera.php>

(2013-2018) *Significados:* <https://www.significados.com/burocracia/>

(2008-2018) *Definición.de:* <https://definicion.de/distrito/>

(2017-2018) *Definición ABC, tu diccionario hecho fácil:*

<https://www.definicionabc.com/general/funcion.php>

(2008-2018) *Definición.de:* <https://definicion.de/informacion/>

(2017-2018) *Definición ABC, tu diccionario hecho fácil:*

<https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>

(2014) *Venemedia:* <https://conceptodefinicion.de/laboral/>

(2017-2018) *Definición ABC, tu diccionario hecho fácil:*

<https://www.definicionabc.com/general/municipalidad.php>

(2017) *Diccionario Actual, actualiza tu conocimiento:*

<https://www.diccionarioactual.com/obstaculo/>

(2008-2018) *Definición.de:* <https://definicion.de/organizacion/>

Huacón R., Luis y otros. (2014:) *Las barreras en el proceso de comunicación.*

[https://www.monografias.com/trabajos100/barreras-proceso-](https://www.monografias.com/trabajos100/barreras-proceso-comunicacion/barreras-proceso-comunicacion.shtml)

[comunicacion/barreras-proceso-comunicacion.shtml](https://www.monografias.com/trabajos100/barreras-proceso-comunicacion/barreras-proceso-comunicacion.shtml)

Satz, M. (2009:8) *Manual de Comunicación para estudiantes universitarios.*

[http://bvhumanidades.usac.edu.gt/files/original/7b1d845cc57070b67c159e4](http://bvhumanidades.usac.edu.gt/files/original/7b1d845cc57070b67c159e402170daca.pdf)

[02170daca.pdf](http://bvhumanidades.usac.edu.gt/files/original/7b1d845cc57070b67c159e402170daca.pdf)



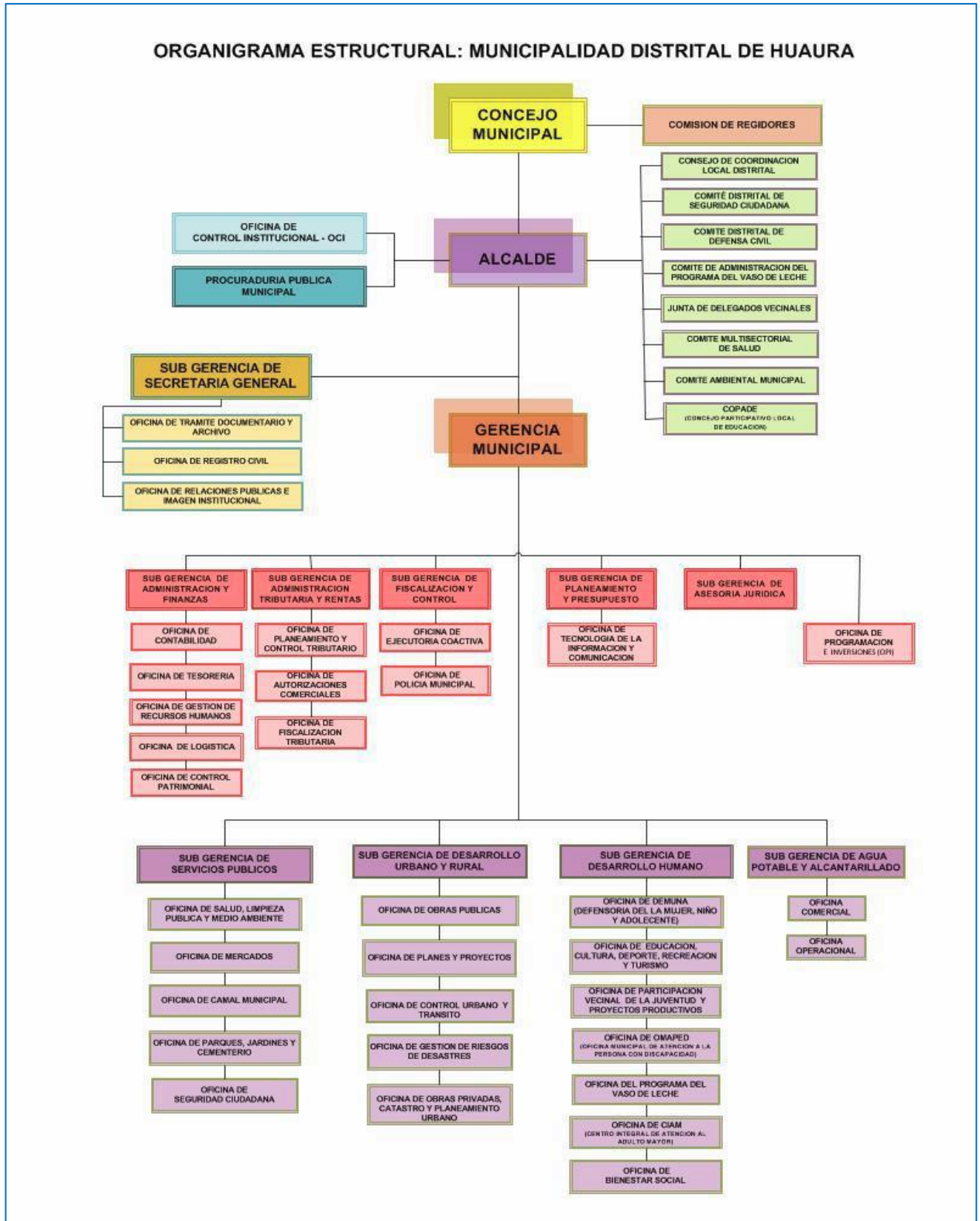
ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA - 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL: ¿Cómo afectan las barreras de la comunicación al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS: ¿Cómo afectan las barreras físicas al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018?</p> <p>¿Cómo afectan las barreras administrativas al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018?</p>	<p>GENERAL: Identificar cómo afectan las barreras de la comunicación al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: Identificar cómo afectan las barreras físicas al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.</p> <p>Identificar cómo afectan las barreras administrativas al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.</p>	<p>GENERAL: Las barreras de la comunicación afectan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: Las barreras físicas afectan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.</p> <p>Las barreras administrativas afectan al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2018.</p>	<p>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN Las barreras de la comunicación.</p> <p>DIMESIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barreras Físicas - Barreras Administrativas <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contaminación sonora - Distancia - Teléfono - Internet - Burocracia - Conocimiento de funciones 	<p>TIPO Descriptiva.</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo.</p> <p>POBLACIÓN Personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura-2018.</p>	<p>TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Encuesta - Entrevista <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario <p>PROCESAMIENTO DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa SPSS

ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA







	SEXO	EDAD	GRADO	FUNCION	NIVELES	DELIMITA R	COMUNI CACION	ACTIVIDA DES	COORDI NACION	BRUROC RACIA	RETRAS A	ESTRUC TURADA	CORREC TA	DISTANCI A	ANEXO	INTERNE T
1	femenino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	NO	De acuerdo	A veces	Casi siempre	Totalmente...	Sí	Muy frecue...	No	Sí	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
2	femenino	36 - 50 ...	c)Superior	SI	SI	Desacuerdo	A veces	Casi siempre	Totalmente...	No	Ocasional...	Sí	No	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
3	femenino	36 - 50 ...	b)Técnico	SI	NO	No sabe, n...	Sí	Casi siempre	Totalmente...	Sí	Ocasional...	No	Sí	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
4	masculino	51 - má...	c)Superior	SI	SI	Desacuerdo	A veces	A veces	Totalmente...	Sí	Ocasional...	No	Sí	De acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo
5	masculino	20 - 35 ...	d)Post-Grado	SI	SI	Totalmente...	Sí	Casi siempre	Totalmente...	Sí	Ocasional...	No	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...
6	femenino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	SI	No sabe, n...	A veces	A veces	De acuerdo	Sí	Ocasional...	No	No	No sabe, n...	De acuerdo	De acuerdo
7	masculino	51 - má...	a)Secundaria	SI	SI	De acuerdo	A veces	Casi siempre	De acuerdo	Sí	Muy frecue...	No	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
8	masculino	20 - 35 ...	d)Post-Grado	SI	NO	De acuerdo	Sí	A veces	De acuerdo	Sí	Muy frecue...	No	Sí	No sabe, n...	Totalmente...	Desacuerdo
9	femenino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	NO	No sabe, n...	A veces	Casi siempre	De acuerdo	No	Ocasional...	No	No	Desacuerdo	De acuerdo	Desacuerdo
10	femenino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	NO	Totalmente...	Sí	Casi siempre	Totalmente...	Sí	Ocasional...	No	Sí	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
11	femenino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	NO	De acuerdo	Sí	A veces	De acuerdo	Sí	Ocasional...	Sí	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12	femenino	51 - má...	c)Superior	SI	NO	De acuerdo	Sí	Casi siempre	De acuerdo	No	Nunca	No	Sí	De acuerdo	Totalmente...	No sabe, n...
13	masculino	36 - 50 ...	b)Técnico	SI	SI	Desacuerdo	A veces	A veces	Totalmente...	Sí	Muy frecue...	No	Sí	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
14	masculino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	SI	De acuerdo	Sí	Siempre	No sabe, n...	Sí	Frecuente...	No	No	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
15	femenino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	NO	Desacuerdo	No	Siempre	Totalmente...	No	Raramente	No	Sí	De acuerdo	No sabe, n...	De acuerdo
16	masculino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	SI	De acuerdo	A veces	A veces	No sabe, n...	Sí	Frecuente...	Sí	No	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo
17	masculino	51 - má...	c)Superior	SI	NO	Totalmente...	A veces	Casi siempre	Totalmente...	No	Ocasional...	Sí	No	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...
18	masculino	36 - 50 ...	d)Post-Grado	SI	SI	De acuerdo	Sí	Casi siempre	Totalmente...	Sí	Ocasional...	Sí	No	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...
19	femenino	51 - má...	b)Técnico	SI	NO	No sabe, n...	A veces	Casi siempre	De acuerdo	Sí	Ocasional...	No	Sí	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
20	masculino	51 - má...	c)Superior	SI	NO	De acuerdo	Sí	A veces	Totalmente...	Sí	Muy frecue...	No	Sí	De acuerdo	Totalmente...	Desacuerdo
21	femenino	20 - 35 ...	b)Técnico	SI	NO	No sabe, n...	A veces	Siempre	Totalmente...	Sí	Nunca	Sí	No	No sabe, n...	Totalmente...	No sabe, n...
22	femenino	20 - 35 ...	c)Superior	SI	NO	De acuerdo	A veces	A veces	De acuerdo	Sí	Ocasional...	Sí	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo



ENCUESTA

Estimado miembro del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, la presente encuesta pretende recaudar valiosa información con la finalidad de brindar posibles mejoras a la MDH y apoyar a nuestra labor de tesistas. Desde ya le agradecemos por contestar con total veracidad. **Marque sólo una alternativa a la respuesta que Ud. crea conveniente. Gracias.**

1. **Sexo:**
 - a) Masculino
 - b) Femenino
2. **Edad:**
 - a) 20 – 35 años
 - b) 36 – 50 años
 - c) 51 – más años
3. **Grado de Instrucción:**
 - a) Secundaria
 - b) Técnico
 - c) Superior
 - d) Post-Grado
4. **¿Considera Ud. que la desinformación sobre sus funciones dentro de la MDH generaría una mala interacción comunicativa?**
 - a) Sí
 - b) No
5. **¿Considera Ud. que los niveles jerárquicos dentro de la MDH afectan en la comunicación?**
 - a) Sí
 - b) No
6. **La incorrecta delimitación de funciones de los puestos de trabajo dentro de la MDH afecta en la comunicación:**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) No sabe, no opina
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
7. **¿Existe una buena comunicación dentro y fuera de la MDH?**
 - a) Sí
 - b) A veces
 - c) No
8. **La comunicación que se da entre áreas es la adecuada para el desarrollo de sus actividades diarias:**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
9. **La comunicación adecuada propicia una buena coordinación dentro de la MDH:**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) No sabe, no opina
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
10. **¿Considera Ud. que exista burocracia en la MDH?**
 - a) Sí
 - b) No
11. **La burocracia existente retrasa la comunicación entre oficinas:**
 - a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
12. **¿La oficina donde labora está estructurada para evitar la contaminación sonora?**
 - a) Sí
 - b) No
13. **¿La contaminación sonora afecta en la correcta comunicación con sus compañeros de trabajo?**
 - a) Sí
 - b) No
14. **La distancia entre las oficinas influye en el desarrollo de la comunicación:**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) No sabe, no opina
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
15. **Debería existir un teléfono como anexo en cada oficina para mejorar la comunicación:**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) No sabe, no opina
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
16. **Considera que el mal cableado del sistema de internet en su oficina afecta en la comunicación:**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) No sabe, no opina
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo