

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

FORMAS DE DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY, 2018

Presentado por:

Bach. Monica Daniela, BACA SIFUENTES

Bach. Yadira Kely, MORALES AYALA

Asesor:

Dr. Henry Wiliam Marcelo Castillo

Para optar el Título Profesional de licenciadas de Ciencias de la Comunicación

HUACHO – PERÚ

2019

FORMAS DE DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY, 2018

Dr. Henry William, MARCELO CASTILLO

Asesor

MIEMBROS DEL JURADO

M(o) Wilfredo, BRITO VEGA

Presidente

Dr. José Feliciano, MONZÓN HOYOS

Secretario

LIC. Henry Antonio, MORALES GAMARRA

Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo a nuestros padres que nos apoyaron en todo momento, convirtiéndose en pilares de nuestra formación como persona y profesionales.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor el Dr. Henry Marcelo Castillo por las pautas brindadas para la realización del trabajo de investigación.

A nuestra Escuela Profesional y los catedráticos, que nos brindaron la oportunidad de realizar nuestra tesis, proporcionándonos las recomendaciones necesarias.

Con gratitud a la Municipalidad Distrital de Chancay y todos sus colaboradores, quienes nos permitieron y dieron las facilidades para poder desarrollar nuestra tesis en la institución.

Índice

PORTADA	i
TITULO	iii
ASESOR	iv
MIEMBROS DEL JURADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
Índice	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficas	xi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General:	4
1.2.2. Problemas Específicos:	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General:	4
1.3.2. Objetivo Específicos:	5
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1. <i>Antecedentes Nacionales</i>	6
2.1.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	7
2.2.2. Formas de desarrollo de desarrollo de la Comunicación Interna.	11

Capítulo III: METODOLOGIA	21
3.1. Diseño Metodológico	21
3.1.1. Tipo	21
3.1.2. Enfoque	21
3.2. Población y Muestra	21
3.2.1. Población	21
3.2.2. Muestra	22
3.3. Operacionalización de Variables e indicadores	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.4.1. Técnicas a emplear	24
3.4.2. Descripción de los Instrumentos	24
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	24
Capítulo IV: RESULTADOS	25
Capítulo V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1. Discusión	46
5.2. Conclusiones	49
5.3. Recomendaciones	50
Capítulo VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	51
6.1. Fuentes Bibliográficas	51
6.2. Fuentes Electrónicas	51
ANEXOS	53

Índice de Tablas

Tabla 1 Permiso por escrito.....	26
Tabla 2 Instrucciones laborales mediante un documento.....	27
Tabla 3 Compañerismo y confianza son indispensables	28
Tabla 4 Se emite informes para la resolución de problemas	29
Tabla 5 En tus tiempos libres dialogas con tus compañeros	30
Tabla 6 Las órdenes prescritas son programadas	31
Tabla 7 Los discursos espontáneos fluyen a diario	32
Tabla 8 Para un trabajo existe previa comunicación escrita	33
Tabla 9 Su queja o reclamo es mediante un documento	34
Tabla 10: Existe apoyo mutuo entre sus compañeros	35
Tabla 11 Se remite documentos para la difusión de actividades.....	36
Tabla 12 Los acuerdos son emitidos en un comunicado interno.....	37
Tabla 13 Los documentos oficiales son atendidos inmediatamente.....	38
Tabla 14 El rumor trajo problemas en su desempeño	39
Tabla 15 La previa coordinación del trabajo es mediante un escrito	40
Tabla 16 Las sugerencias por escrito son tomadas en cuenta	41
Tabla 17 El diálogo inmediato por los pasillos es más rápido	42
Tabla 18 Los requerimientos mediante su sugerencia ayudaron a resolver problemas.....	43
Tabla 19 Mantienes una buena comunicación con todos	44
Tabla 20 Se confirmó noticias a través del rumor.....	45

Índice de Gráficas

Gráfico 1: Permiso por escrito	26
Gráfico 2: Instrucciones laborales mediante un documento	27
Gráfico 3: Compañerismo y confianza son indispensables.....	28
Gráfico 4: Se emite informes para la resolución de problemas.....	29
Gráfico 5: En tus tiempos libres dialogas con tus compañeros.....	30
Gráfico 6: Las órdenes prescritas son programadas.....	31
Gráfico 7: Los discursos espontáneos fluyen a diario.....	32
Gráfico 8: Para un trabajo existe previa comunicación escrita	33
Gráfico 9: su queja o reclamo es mediante un documento.....	34
Gráfico 10: Existe apoyo mutuo entre sus compañeros	35
Gráfico 11: Se remite documentos para la difusión de actividades.....	36
Gráfico 12: Los acuerdos son emitidos en un comunicado interno	37
Gráfico 13: Los documentos oficiales son atendidos inmediatamente	38
Gráfico 14: El rumor trajo problemas en su desempeño	39
Gráfico 15: La previa coordinación del trabajo es mediante un escrito.....	40
Gráfico 16: Las sugerencias por escrito son tomadas en cuenta	41
Gráfico 17: El diálogo inmediato por los pasillos es más rápido	42
Gráfico 18: Sus sugerencias ayudaron a resolver problemas	43
Gráfico 19: Mantienes una buena comunicación con todos.....	44
Gráfico 20: Se confirmó noticias a través del rumor.....	45

RESUMEN

Objetivo de la investigación: Identificar cómo se desarrollan las formas de la comunicación interna entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay. **Métodos:** la población estudiada fueron 150 trabajadores de las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Chancay, se utilizó como instrumento de medición una adaptación de la escala de Likert. Considerándose como dimensiones: la comunicación formal y la comunicación informal. **Resultados:** muestran que el mayor porcentaje (58,67%) de los trabajadores encuestados considera que es importante la comunicación informal pero no dialogan mucho entre compañeros, en cuanto a la comunicación formal la previa coordinación de tareas por escrito se realiza de manera regular teniendo un porcentaje de 31,33%. **Conclusión:** los resultados obtenidos muestran un uso ocasional de la comunicación formal y la comunicación informal.

Palabras claves: Previa coordinación, compañerismo, comunicación formal, comunicación informal.

ABSTRACT

Objective of the research: Identify how international communication forms are made among the workers of the Chancay District Municipality. **Methods:** the studied population was 150 workers of the different areas of the District Municipality of Chancay, an adaptation of the Likert scale was used as an instrument of measurement. Considering dimensions: formal communication and informal communication. **Results:** shows that the highest percentage (58.67%) of the surveyed workers consider that informal communication is important but they do not talk much between peers, in terms of formal communication the previous coordination of written tasks a percentage of 31.33 %. **Conclusion:** the results obtained show an occasional use of formal communication and informal communication.

Keywords: Prior coordination, companionship, formal communication, informal communication.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está realizada con la finalidad de conocer lo fundamental dentro de una organización que son las relaciones que puedan existir dentro de ellas, basándose en la percepción que puedan tener los trabajadores respecto al flujo de la comunicación interna dentro de su institución como en este caso la Municipalidad Distrital de Chancay.

Por lo tanto, esta investigación se ha desarrollado de la siguiente forma:

En el primer capítulo; se abordó el planteamiento del problema descripción de la realidad problemática asimismo la formulación del problema y los objetivos de investigación.

En el segundo capítulo; se revisó el cúmulo de investigación, el marco teórico comprendido por antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales y la formulación de la hipótesis.

En el tercer capítulo; corresponde a la parte metodológica de la investigación, tratamos puntos como el diseño metodológico, población y muestra, operacionalización de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo; es en el cual estamos demostrando los resultados de nuestra investigación a través de cuadros, gráficos e interpretaciones.

En el quinto capítulo; en este capítulo una vez obtenido los resultados de la investigación se pasó a realizar la discusión, las conclusiones y recomendaciones para nuestra investigación.

En el sexto capítulo; finalmente se hace referencia a las diferentes fuentes revisadas para el trabajo de investigación tales como bibliográficas, documentales y electrónicas.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La comunicación es parte fundamental para todos nosotros los seres humanos, porque todas las personas necesitamos relacionarnos e interactuar con los demás, de igual modo se da dentro de las empresas sin excepción alguna. Dentro de una institución o empresa se establece una comunicación interna con y entre las distintas unidades y áreas que la conforman, manteniendo una constante retroalimentación para la trasmisión de los mensajes.

Esta comunicación es parte indispensable para mantener informados a los trabajadores, y así optimizar las relaciones entre todos los niveles de la organización. Se debe de saber que la comunicación interna tiene formas de desarrollo las cuales son la comunicación formal y la comunicación informal, ambas de suma importancia para el desempeño laboral. Una basada en lo burocrático siguiendo los parámetros establecidos y la otra sin ninguna restricción, realizándose de manera espontánea.

Por ello en nuestra investigación hemos decidido identificar como se desarrolla la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Chancay, basándonos en las formas de desarrollo y si realmente aporta en el proceso de una comunicación eficaz dentro de la institución.

Nuestro trabajo de investigación será de mucha importancia porque está basado en un estudio interno de la institución en la cual se podrá saber que tanto influye la comunicación dentro de la misma, y a la vez nuestro trabajo podrá ayudar a la identificación de algunos problemas existentes, para posibles soluciones en la Municipalidad Distrital de Chancay, esperamos que nuestro trabajo sirva de antecedente para futuras investigaciones de algunos interesados en nuestro tema.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General:

- ¿Cómo se desarrollan las formas de comunicación interna entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018?.

1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿Cómo se desarrolla la comunicación formal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018?.
- ¿Cómo se desarrolla la comunicación informal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018?.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General:

- Identificar cómo se desarrollan las formas de la comunicación interna entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.

1.3.2. Objetivo Específicos:

- Identificar cómo se desarrolla la comunicación formal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.
- Identificar cómo se desarrolla la comunicación informal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Díaz, L. y Ogusto J. (2015), en su trabajo de investigación titulado *Comunicación Organizacional de la Municipalidad Provincial de Arequipa*; realizada para optar el título profesional de Licenciados en Comunicación Social, con mención en Comunicación Empresarial y Relaciones Públicas de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, Escuela Profesional de Comunicación Social de la Universidad Católica de Santa María – Arequipa.

La investigación se planteó como objetivo, analizar la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Arequipa, es de tipo descriptivo, en el que utilizaron la encuesta como técnica de investigación para la recolección de datos con una muestra de 160 trabajadores.

Una de las conclusiones a las que llegó es que la comunicación interna en la Municipalidad de Arequipa se da de carácter formal e informal, y utiliza los flujos comunicacionales en diferentes direcciones, siendo el de mayor uso el vertical descendente a través de reuniones establecidas, informes, cartas, oficios y en su gran

mayoría con información de índole indicativo para el cumplimiento de funciones y tareas.

Manzano, H. (2016), en su trabajo de investigación titulado *La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca*; realizada para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

El investigador se planteó como objetivo, determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca, siendo de tipo descriptivo-cuantitativo, en el que utilizó la encuesta como técnica de investigación para la recolección de datos con una muestra de 11 trabajadores.

El estudio concluyó con la afirmación de los encuestados sobre el miedo a dar malas noticias, asimismo como el deseo de agradar al jefe o los malos hábitos al escuchar que influyen en su desempeño laboral, por otro lado también manifestaron que en la organización prima la comunicación informal, porque los trabajadores se ven obligados a estar pendientes de los flujos de comunicación informal como el rumor, medio que dificulta la efectividad en la circulación de mensajes dado que la información puede ser manipulada de acuerdo a ciertos intereses.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Martínez, G. (2005), en su trabajo de Investigación titulado *Análisis de comunicación interna, basado en el flujo de comunicación vertical, en el departamento de manufactura*; realizada para optar el título profesional de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Departamento de Ciencias de la

Comunicación. Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas Puebla – México.

La investigación se planteó como objetivo, hacer un diagnóstico de la comunicación interna, basado en el flujo de comunicación vertical de la empresa Animatronix S.A, siendo de tipo descriptivo, la población estudiada estuvo conformada por 12 empleados del área de manufactura, y utilizó como instrumento los cuestionarios para recabar información deseada con la finalidad de medir la comunicación que hay en el departamento de manufactura.

La investigación obtuvo como conclusión la identificación de problemas existentes para lograr una comunicación vertical óptima, parte importante de cualquier organización, ya que consigue alcanzar las metas establecidas. Detectándose la escasez de medios, siendo el único la comunicación informal, provocando que lo dicho quede en el aire, otro factor faltante también es la retroalimentación (feedback), entendiéndose la importancia de la comunicación organizacional, ya que si esta es óptima se logra mejores resultados.

Ahuactzin, S. (2003), en su trabajo de Investigación titulado *Diagnóstico de la Comunicación Interna en una Institución de Nivel Superior*; realizada para optar el título profesional de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Departamento de Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), Cholula - México.

La investigación se planteó como objetivo, diagnosticar la comunicación interna de la UDLAP, siendo de tipo explorativa, estudiando una

población conformada por 85 trabajadores (autoridades), utilizando como instrumento de investigación los cuestionarios y las entrevistas para poder recabar información deseada.

La investigación llegó a la conclusión, de que el proceso de intercambio de información fluye de manera formal el cual se da manera ascendente, descendente y horizontal, es decir, siguiendo la metodología brindada por la institución en base a la estructura organizacional, también se identificó las redes, el tipo de investigación y los canales por la que fluyen los mensajes.

Armas, J. (2014), En su trabajo de Investigación titulado *Comunicación Interna y Clima Organizacional Laboral (Call Center de la ciudad de Quetzaltenango)*; realizada para optar el título de Psicólogo Industrial/Organizacional, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

La investigación tuvo como objetivo determinar la manera en que la comunicación interna favorece en el clima laboral en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenango, es de tipo descriptivo, no menciona la cantidad de la población, pero describe a su sujeto de estudio que son jóvenes de distintas clases sociales que comprenden entre las edades de 19 a 35 años de ambos géneros, utilizando como instrumento el cuestionario.

La investigación concluyó que la forma en que la comunicación interna influye al clima laboral dentro de la organización es positiva, ya que la comunicación se da tanto de forma ascendente como descendente y siempre de una manera cordial, debido a que existe una confianza mutua entre los

colaboradores y sus superiores, lo que da a lugar a una mejora continua porque provee el espacio para recibir una realimentación adecuada.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición

Guzmán P. Vanessa (2012), sostiene que; la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales, asimismo Kreps Gary (1995), menciona que; la comunicación interna está considerada como una herramienta de gestión y es un signo exterior de modernidad para aquellas empresas o instituciones que la aplican. Puede ser definida como “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización: es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas.

Por otro lado, Morales S. Francisca (2001), considera que, la comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad. Todo ello para alcanzar la máxima optimización de los recursos de la empresa e instituciones, realizando los proyectos con mayor eficacia y al menor coste posible, sin embargo, para BERCERUELO Benito (2011), la comunicación Interna responde a la

necesidad específica de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante. Desde este punto de vista, se trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación. Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los empleados con los objetivos empresariales.

2.2.2. Formas de desarrollo de desarrollo de la Comunicación Interna.

Para Para Guzmán P. Vanessa (2012), la comunicación interna se puede producir de diversas formas:

2.2.2.1. Comunicación Formal:

“Donde el contenido está referido, a aspectos laborales únicamente. En general, utiliza la escritura como medio. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todos los procedimientos burocráticos”. (Guzmán P, 2012)

2.2.2.1.1. *La comunicación descendente:* Son todos los mensajes que fluyen de la alta dirección hacia los empleados. Smith, y otros, “consideran que la comunicación descendente es la dimensión de canales formales más frecuentemente estudiada”.

2.2.2.1.2. *La comunicación ascendente:* Se define como los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias.

2.2.2.1.3. *La comunicación lateral u horizontal:* Es el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización.

2.2.2.2. ***Comunicación Informal:***

Donde el contenido de la comunicación, a pesar de estar referido a aspectos laborales, utiliza canales no oficiales (reunión en estancias fuera del lugar específico de trabajo, encuentros en los pasillos, las pausas del café o la comida, etc.).

2.2.2.2.1. *La comunicación diagonal:* Se produce entre individuos o departamentos que no están al mismo nivel de jerarquía. De naturaleza informal, y utilizada con frecuencia entre el personal, cuando las comunicaciones fluyen en todas direcciones al mismo tiempo.

Para KREPS Gary (1995), la comunicación interna se clasifica en canales formales e informales:

2.2.2.3. ***Los canales de comunicación formales:***

Están dictados por la estructura planificada establecida para la organización que incluye el arreglo de los niveles, divisiones y departamentos de la organización, así como responsabilidades específicas, posiciones laborales y descripciones de trabajo que se asignan a los miembros de la organización. Siguiendo tres líneas prescritas de comunicación en el diagrama de organización:

2.2.2.3.1. *Comunicación descendente:* Herramienta importante, que sirve para dirigir el desempeño de los trabajadores, al cumplir con sus tareas dentro de la organización.

2.2.2.3.2. *Comunicación ascendente:* Se da desde los niveles inferiores hacia el personal de nivel más alto. Esta comunicación sirve de fuente importante en la vida de toda organización. Proporcionando retroalimentación hacia los jefes acerca de problemas actuales de la organización y brindando información sobre las operaciones cotidianas que son necesarias para tomar decisiones sobre la dirección de la organización. Se suele comunicar solo informaciones favorables para evitar el enfado de jefes.

2.2.2.3.3. *Comunicación Horizontal:* Fluye entre los miembros de la organización que se encuentran en el mismo nivel jerárquico; básicamente es la comunicación entre compañeros. Es un canal formal importante de comunicación en las organizaciones, a menudo es pasada por alto y subutilizada.

2.2.2.4. ***Los canales de comunicación informal:***

“No están planificados, y generalmente no siguen la estructura formal de la organización si no que emergen de la interacción social natural entre los miembros de la organización” (Davis, 1953). La comunicación informal, no está prescrita por la estructura y jerarquía formales de la organización, si no que crece a partir de la curiosidad de sus miembros, la atracción interpersonal y la interacción social. Una de las razones básicas para el desarrollo de los sistemas de comunicación informal en las organizaciones es la necesidad de los miembros de obtener

información acerca de la organización, la cual servirá para comportarse apropiadamente dentro de su organización.

A criterio de MORALES S. Francisca (2001), la comunicación interna se clasifica en canales o tipos: formal e informal.

“Las organizaciones empresariales se consideran fruto de una realidad formal y otra informal en su funcionamiento cotidiano. Esta realidad genera en la comunicación interna los correspondientes canales o tipos de comunicación FORMALES (llamados canales oficiales) e INFORMALES.”

2.2.2.5. *Comunicación Formal:*

Transmite mensajes reconocidos, de forma explícita, como oficiales por la organización y está “perfectamente definida, incluso dibujada, ya que es la que sigue las líneas del organigrama y la que nos da una visión clara de los canales de traslado de información planeados para la organización” (Lucas Martín 1997). Los canales de comunicación formal son herramientas administrativas para poder coordinar y estructurar actividades dentro de la organización. La comunicación formal discurre por los siguientes canales:

2.2.2.5.1. *Comunicación descendente:* Es el tipo de comunicación formal más básico y tradicionalmente utilizado. Surge desde la alta dirección hacia los niveles inferiores. Es la herramienta que permite dirigir correctamente el desarrollo de las actividades que se realizan en la organización, con la finalidad de transmitir instrucciones y órdenes que con lleven a conseguir los aspectos que son necesarios para el cumplimiento de las actividades a realizarse.

2.2.2.5.2. *Comunicación Ascendente:* surge de los niveles bajos de la empresa o institución, su recorrido: nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la empresa.

2.2.2.6. ***La Comunicación Informal:***

Los canales de comunicación informal no están planificados. Surgen de las relaciones sociales que se desarrollan entre los miembros de la organización y representa una parte importante de toda la comunicación que se genera en las grandes organizaciones. Es toda la información que se crea y emite de forma no oficial. Siempre que un miembro de la organización necesita comunicarse con otro y no dispone de un canal formal para poderlo realizar, comunicación funcional que contribuye a la eficacia de la organización para alcanzar su objetivo. “se produce de una forma espontánea, no está controlada por los altos ejecutivos, que pocas veces pueden ejercer influencia sobre ella, y está motivada en su mayor parte por el propio interés del individuo” (Rogers, 1980). La principal forma de comunicación informal es el RUMOR; este aparece cuando los canales de comunicación formal no proporcionan la suficiente información a los miembros de la organización sobre la vida y funcionamiento de la misma y recurren a otras fuentes para obtenerla. Los rumores transportan contenidos que interesan a las personas que componen la empresa sobre lo que se está haciendo y sobre los cambios que se producen o se van a producir ayudándoles así a comprender la vida de la organización y entender mejor la función estratégica de sus propias

actividades. Se puede definir como “la información vaga y confusa procedente de fuentes no claramente identificadas que corre a través de los canales informales, dando lugar a un conocimiento generalizado sobre temas que afectan a la organización” (Lucas Martín, 1997).

Para BERCERUELO Benito (2011), la Comunicación Interna se clasifica en dos tipos de canales: los formales y los informales.

2.2.2.7. *Los canales formales:*

“se refiere a criterios jerárquicos y organizativos predeterminados.

Según quién emita los mensajes y el lugar que ocupa en la organización, la comunicación puede ser: descendente, ascendente u horizontal”.

2.2.2.7.1. *Comunicación descendente:* “Se produce cuando los niveles superiores transmiten un mensaje a los niveles inferiores. Incluye información relacionada con la ejecución del trabajo específico o mensajes corporativos de cualquier tipo.”

2.2.2.7.2. *Comunicación ascendente:* Parte de los niveles inferiores de la empresa y circula de abajo hacia arriba, los mensajes llegan a los órganos superiores; remitiendo quejas, sugerencias e inquietudes de los trabajadores referidas al desempeño de sus tareas, informes sobre consecución de objetivos, etc. La comunicación ascendente genera una retroalimentación positiva para dinamizar las relaciones internas, ya que la dirección obtiene la información adecuada para plantear métodos, sistemas y planes de trabajo para tener en cuenta la opinión de los trabajadores. En situaciones de crisis, el sentido ascendente de las comunicaciones de los empleados hacia la

Dirección es de vital importancia, por cuanto gracias a él pueden aprovecharse.

2.2.2.7.3. *Comunicación horizontal:* Tipo de comunicación que se da entre el mismo nivel jerárquico. Suele tener un carácter más circunstancial y por ende requiere una mayor dedicación, ante el riesgo de que los sujetos que lo alimenten lo consideren como una actividad prescindible, ya que dinamizan enormemente la comunicación entre iguales, al tiempo que son útiles para la transmisión de mensajes ascendentes y descendentes.

2.2.2.8. *Los canales informales:*

Conforman una red paralela que vincula a los integrantes por afinidad o empatía, como resultado de la interacción humana. Son muy importantes en todas las organizaciones porque pueden servir también para fortalecer la cultura de la organización. Son reconocibles en cualquier empresa.

2.3. Definiciones Conceptuales

- **Ambiente Organizacional:** Percepciones que comparten los miembros de la organización sobre la empresa y el clima laboral. Este aspecto es como el espíritu de equipo a nivel organizacional. Cuando todos tienen los mismos sentimientos generales a cerca de lo que es importante o de la forma en que están resultando las cosas, el efecto de esas actitudes es más que la suma de las partes individuales. (Robbins y Judge, 2013: 516)
- **Burocracia:** Estructura organizacional con tareas de operación altamente rutinarias, lo cual se logra a través de especialización, formalización elevada

de reglas y directrices, agrupamiento de tareas en departamentos funcionales, centralización de la autoridad, extensiones del control reducidas y toma de decisiones que sigue a la cadena de mando. (Robbins y Judge, 2013: 487)

- **Comunicación Descendente:** De la dirección o gerencia hacia el personal. Generalmente la constituyen comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc. (De Castro, 2014: 7)
- **Comunicación Ascendente:** Del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. (De Castro, 2014: 7)
- **Comunicación horizontal:** Entre el personal de igual jerarquía o pares. Esta es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas y las funciones que se desempeñan. (De Castro, 2014: 8)
- **Capacitación:** Proceso para enseñar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades básicas que requieren para desempeñar su trabajo. (Dessler, 2015: 188)
- **Colaboración:** Cooperación en la búsqueda de un resultado mutuamente benéfico cuando las partes en conflicto desean satisfacer por completo las inquietudes de todos los involucrados. (Robbins, 1999: 187)
- **Equipo de trabajo:** conjunto de personas que realiza una obra común que los entrelaza, los establece y guía hacia objetivos compartidos. (De Castro, 2014: 55)
- **Grupo de trabajo:** Aquel que interactúa básicamente para compartir información y tomar decisiones, que ayuden a cada uno de sus miembros a desempeñarse en su área de responsabilidad. (Robbins y Judge, 2013: 309)

- **Liderazgo:** Capacidad de influir en un grupo para la consecución de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que brinda la posesión de un puesto gerencial en la empresa. (Robbins, 1999: 151)
- **Motivación:** Proceso que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de metas organizacionales. (Robbins y Judge, 2013: 203)
- **Organización:** Personas con roles asignados de manera formal, que trabajan en conjunto para alcanzar las metas de la compañía. (Dessler, 2015: 517)
- **Organigrama:** diagrama que muestra la distribución del trabajo en toda la empresa, con los nombres de cada puesto y las líneas de interconexión que indican quién reporta a quién y quién se comunica con quién. (Dessler, 2015: 517)
- **Recursos Humanos:** Disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización. (Alles, 2012:28)
- **Relaciones con los trabajadores:** El establecimiento y mantenimiento de relaciones positivas entre los trabajadores y el empleador que contribuyan a una productividad, motivación, ánimo y disciplina satisfactorios, así como también al mantenimiento de un ambiente laboral positivo, productivo y cohesivo. (Dessler, 2015: 518)
- **Reuniones:** es un método que permite tratar problemas o situaciones con un grupo determinado de personas, de acuerdo a un objetivo y conforme a un plan preparado por un director de la reunión. (De Castro, 2014: 81)
- **Retroalimentación:** Grado en el que la ejecución de las actividades laborales requeridas por el puesto permiten que el individuo obtenga

información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño. (Robbins y Judge, 2013: 241)

- **Socialización:** Proceso que adapta a los empleados a la cultura de la organización. (Robbins y Judge, 2013: 516)
- **Trabajo emocional:** Situación en la cual un individuo expresa emociones que se desean en la organización, durante las transacciones interpersonales en el trabajo. (Robbins y Judge, 2013)

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

- Las formas de desarrollo de la comunicación interna se manifiestan de manera desfavorable entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018.

2.4.2. Hipótesis Específica

- El desarrollo de la comunicación formal se da de manera desfavorable entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018.
- El desarrollo de la comunicación informal se da de manera desfavorable entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018.

Capítulo III

3. METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo de corte transversal, porque es el primer estudio a realizarse que nos permitirá identificar como se desarrollan las formas de comunicación interna que son las formales e informales y que se da entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.

3.1.2. Enfoque

El enfoque es cuantitativo porque incluyo los datos estadísticos y demostraciones que nos llevaron a los resultados finales de la investigación.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población con la cual se trabajó corresponde a todos los trabajadores que laboran dentro de la Municipalidad Distrital de Chancay

3.2.2. Muestra

En esta investigación no se contó con una muestra porque se refería a la totalidad de nuestros encuestados que fueron 150 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.

3.3. Operacionalización de Variables e indicadores

Identificación de Variables

Variable: La Comunicación Interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<p style="text-align: center;">LA COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<p>“Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.(Guzmán P. 2012)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL: Se divide en: Comunicación Formal Comunicación Informal (Guzmán P. 2012)</p>	Comunicación Formal	Comunicación Descendente	<p>Órdenes</p> <p>Documentos Oficiales (informes, memorándum, etc.)</p> <p>Instrucciones Laborales</p>	<p>6</p> <p>13,11</p> <p>2</p>
			Comunicación Ascendente	<p>Sugerencia</p> <p>Permiso</p> <p>Reclamo</p>	<p>16,18</p> <p>1</p> <p>9</p>
			Comunicación Horizontal	<p>Coordinación de tareas</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>15,12</p> <p>4</p> <p>8</p>
		Comunicación Informal	Comunicación Diagonal	<p>Interacción</p> <p>Empatía</p> <p>Confianza</p> <p>Rumor</p>	<p>5,17,7</p> <p>19,10</p> <p>3</p> <p>20,14</p>

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

- Encuesta

La encuesta se elaboró con la finalidad de identificar las formas de desarrollo de la comunicación interna, dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.

3.4.2. Descripción de los Instrumentos

El instrumento constó de 20 ítems enfocados en las dimensiones e indicadores de nuestra variable “comunicación interna” para la validez y confiabilidad de la investigación.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el programa informático SPSS versión 21, para el procesamiento y tabulación de los datos y gráficos para poder interpretar los resultados.

Capítulo IV

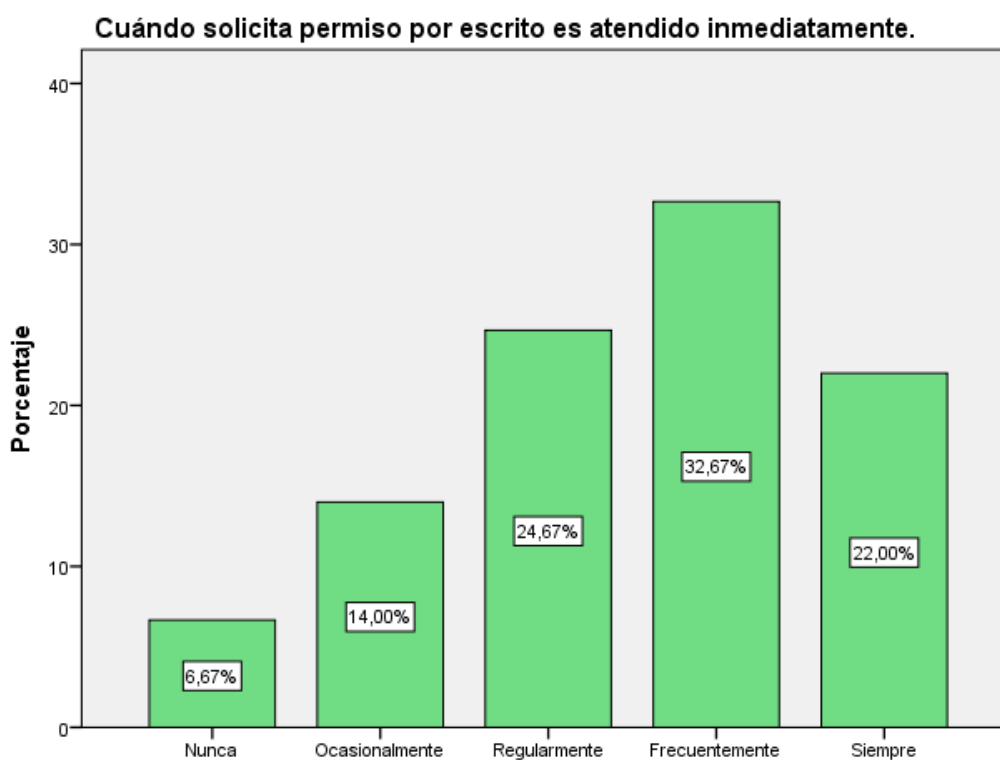
4. RESULTADOS

Tabla 1
Permiso por escrito

Cuándo solicita permiso por escrito es atendido inmediatamente.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	6,7	6,7	6,7
Ocasionalmente	21	14,0	14,0	20,7
Regularmente	37	24,7	24,7	45,3
Frecuentemente	49	32,7	32,7	78,0
Siempre	33	22,0	22,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 1: Permiso por escrito



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay solo la tercera parte en un 32,67% al solicitar permiso por escrito es atendido frecuentemente y un 6,67% nunca es atendido, dando a entender que cierto porcentaje siente que su pedido no es escuchado.

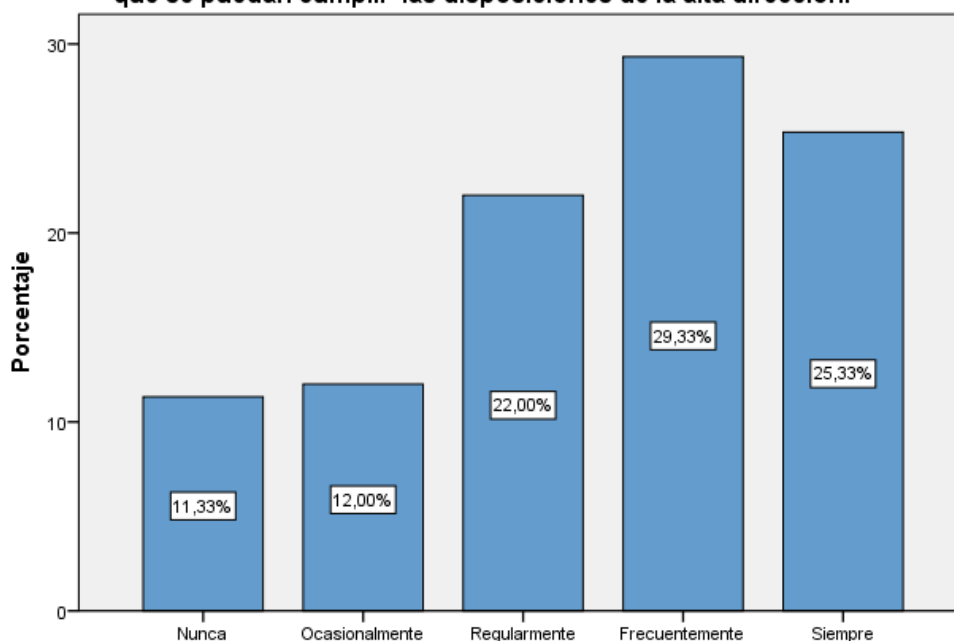
Tabla 2
Instrucciones laborales mediante un documento

Las instrucciones laborales que emite su jefe son mediante un documento para que se puedan cumplir las disposiciones de la alta dirección.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	11,3	11,3	11,3
Ocasionalmente	18	12,0	12,0	23,3
Regularmente	33	22,0	22,0	45,3
Frecuentemente	44	29,3	29,3	74,7
Siempre	38	25,3	25,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 2: Instrucciones laborales mediante un documento

Las instrucciones laborales que emite su jefe son mediante un documento para que se puedan cumplir las disposiciones de la alta dirección.



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay solo la tercera parte en un 29,33% el jefe emite mediante un documento las instrucciones laborales frecuentemente y un 11,33% nunca el jefe emite instrucciones mediante un documento, por ello al momento de la realización de tareas no hay algún aval de instrucción laboral.

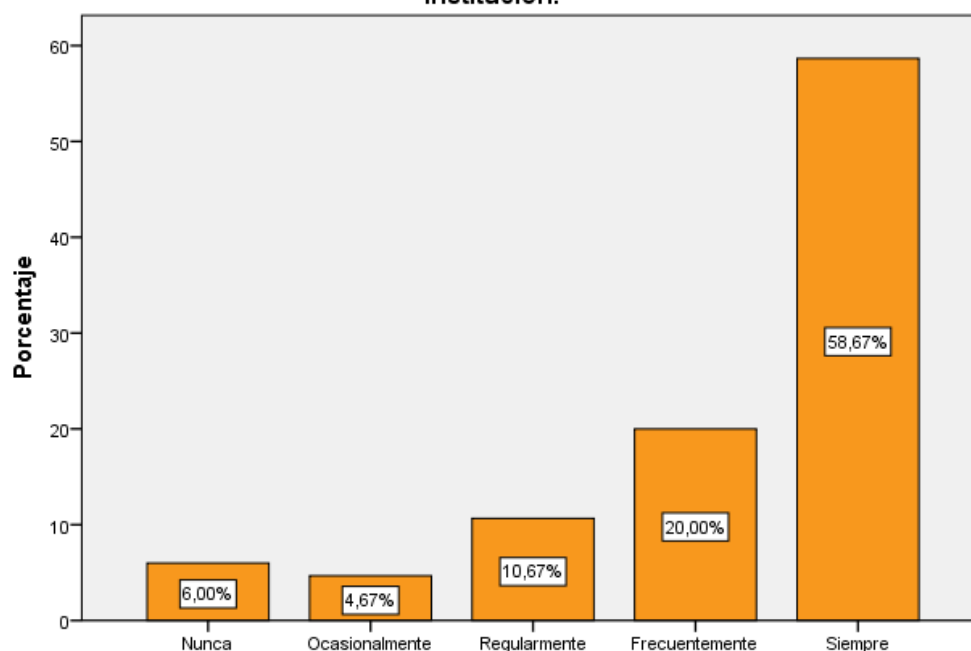
Tabla 3
Compañerismo y confianza son indispensables

Considera que el compañerismo y la confianza son indispensables dentro de la Institución.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	6,0	6,0	6,0
Ocasionalmente	7	4,7	4,7	10,7
Regularmente	16	10,7	10,7	21,3
Frecuentemente	30	20,0	20,0	41,3
Siempre	88	58,7	58,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 3: Compañerismo y confianza son indispensables

Considera que el compañerismo y la confianza son indispensables dentro de la institución.



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay el 58,67% consideran que el compañerismo y la confianza siempre son indispensables y solo un 6% nunca consideran el compañerismo como indispensable, este cierto porcentaje de trabajadores no lo ven como parte importante.

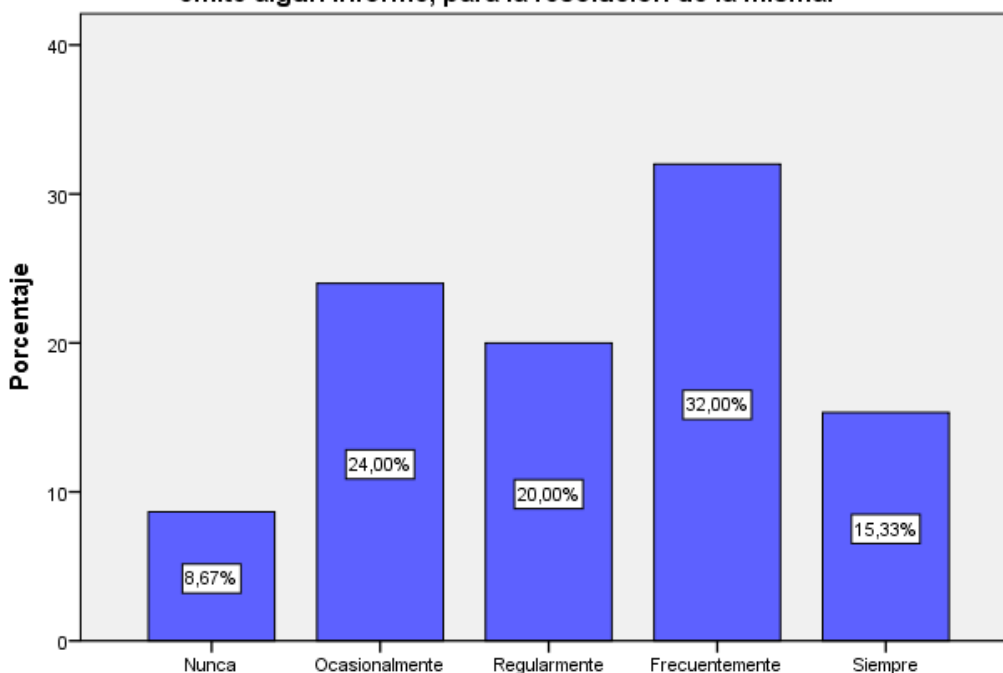
Tabla 4
Se emite informes para la resolución de problemas

Cuándo existe un problema que involucre a todas las áreas de la institución se emite algún informe, para la resolución de la misma.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	8,7	8,7	8,7
Ocasionalmente	36	24,0	24,0	32,7
Regularmente	30	20,0	20,0	52,7
Frecuentemente	48	32,0	32,0	84,7
Siempre	23	15,3	15,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 4: Se emite informes para la resolución de problemas

Cuándo existe un problema que involucre a todas las áreas de la institución se emite algún informe, para la resolución de la misma.



Fuente: Propia en SPSS

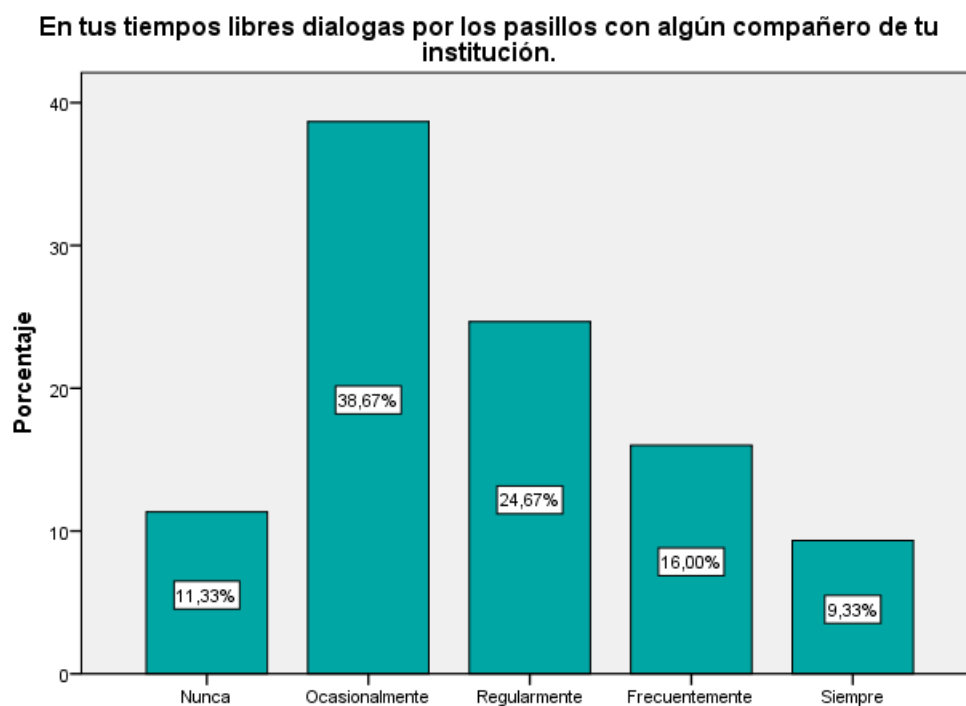
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay solo la tercera parte en un 32% refiere que cuando hay algún problema se emite un informe frecuentemente para su resolución, y muy alejado de ella un 8,67% refiere que nunca se da, por ende los trabajadores consideran que cuando hay problemas no optan por emitir un informe para la resolución de la misma.

Tabla 5
En tus tiempos libres dialogas con tus compañeros

En tus tiempos libres dialogas por los pasillos con algún compañero de tu Institución.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	11,3	11,3	11,3
Ocasionalmente	58	38,7	38,7	50,0
Regularmente	37	24,7	24,7	74,7
Frecuentemente	24	16,0	16,0	90,7
Siempre	14	9,3	9,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 5: En tus tiempos libres dialogas con tus compañeros



e

Fuente: Propia en SPSS

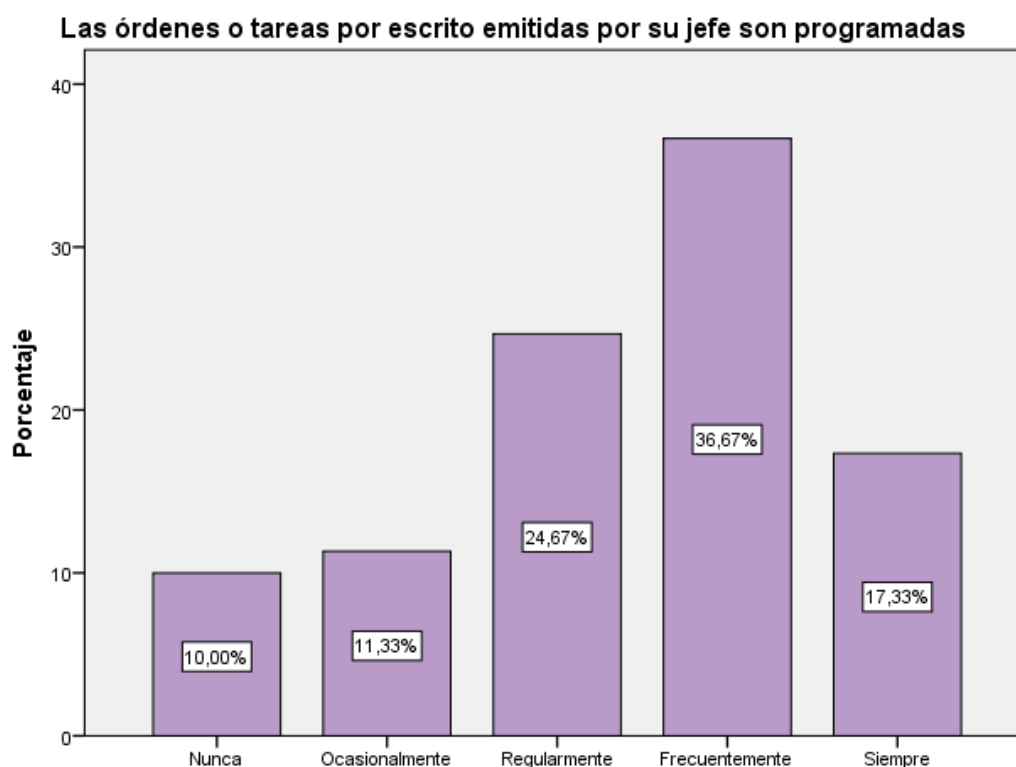
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay menos de la mitad en un 36,67% suele conversar por los pasillos con sus compañeros pero solo en ocasiones; y un muy alejado 9,33% siempre suelen conversar entre compañeros por los pasillos, aduciendo que muy poco suelen conversar fuera del área de trabajo.

Tabla 6
Las órdenes prescritas son programadas

Las órdenes o tareas por escrito emitidas por su jefe son programadas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	10,0	10,0	10,0
Ocasionalmente	17	11,3	11,3	21,3
Regularmente	37	24,7	24,7	46,0
Frecuentemente	55	36,7	36,7	82,7
Siempre	26	17,3	17,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 6: Las órdenes prescritas son programadas



Fuente: Propia en SPSS

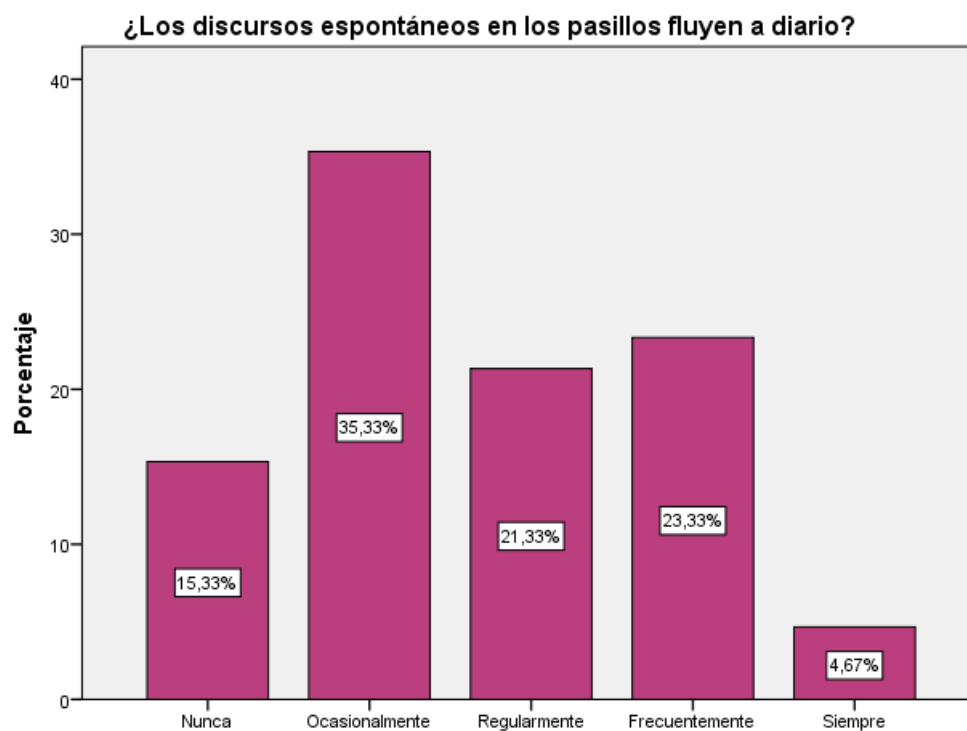
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay menos de la mitad en un 36,67% el jefe programa las órdenes y tareas por escrito frecuentemente, y un muy alejado 10% su jefe nunca programa las órdenes y tareas, por lo cual no hay un aviso formal para el cumplimiento de actividades.

Tabla 7
Los discursos espontáneos fluyen a diario

¿Los discursos espontáneos en los pasillos fluyen a diario?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	15,3	15,3	15,3
Ocasionalmente	53	35,3	35,3	50,7
Regularmente	32	21,3	21,3	72,0
Frecuentemente	35	23,3	23,3	95,3
Siempre	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 7: Los discursos espontáneos fluyen a diario



Fuente: Propia en SPSS

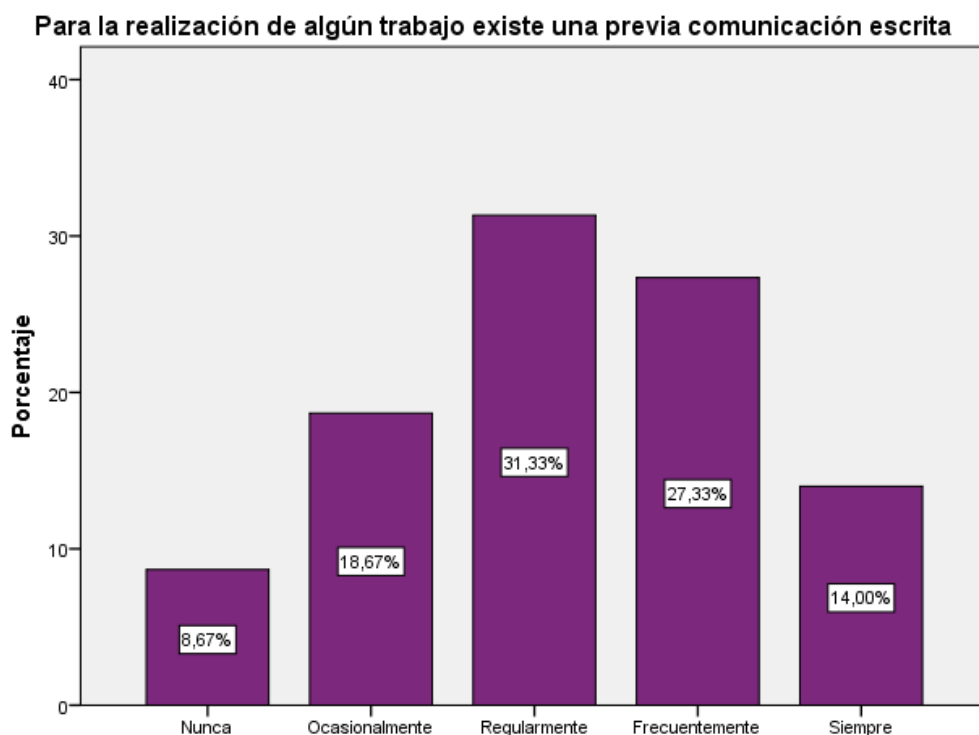
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay menos de la mitad en un 35,33% alude que solo en ocasiones los discursos espontáneos fluyen a diario por los pasillos, y un muy alejado 4,67% refiere que siempre los discursos espontáneos fluyen de manera diaria, quedando claro que estos discursos espontáneos no fluyen con mucha cotidianeidad.

Tabla 8
Para un trabajo existe previa comunicación escrita

Para la realización de algún trabajo existe una previa comunicación escrita				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	8,7	8,7	8,7
Ocasionalmente	28	18,7	18,7	27,3
Regularmente	47	31,3	31,3	58,7
Frecuentemente	41	27,3	27,3	86,0
Siempre	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 8: Para un trabajo existe previa comunicación escrita



Fuente: Propia en SPSS

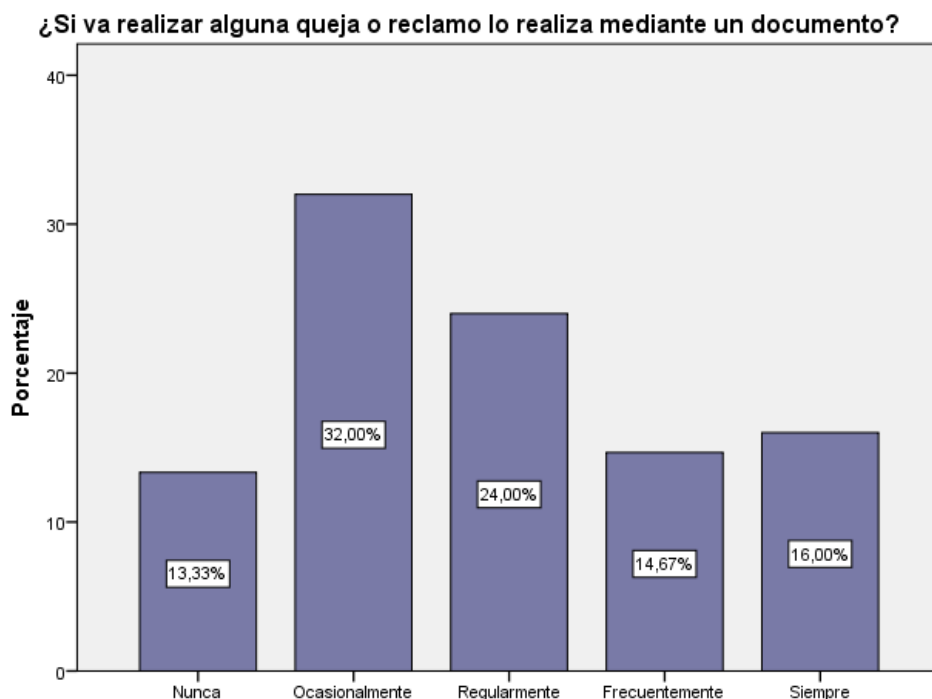
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay la tercera parte en un 31,33% alude que para la realización de algún trabajo se da mediante un escrito de manera regular, y un 8,67% refiere que nunca esto se realiza, quedando claro que hay cierto porcentaje el cual no siente una comunicación formal para la realización de algún trabajo.

Tabla 9
Su queja o reclamo es mediante un documento

¿Si va realizar alguna queja o reclamo lo realiza mediante un documento?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	13,3	13,3	13,3
Ocasionalmente	48	32,0	32,0	45,3
Regularmente	36	24,0	24,0	69,3
Frecuentemente	22	14,7	14,7	84,0
Siempre	24	16,0	16,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 9: su queja o reclamo es mediante un documento



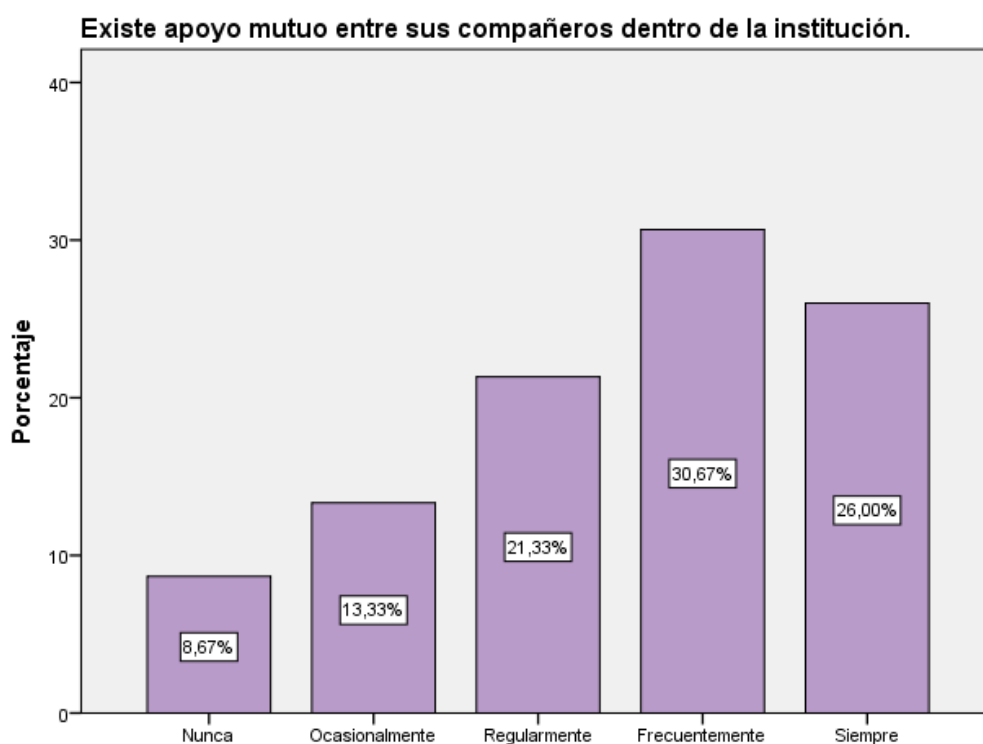
Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, la tercera parte en un 32% realiza alguna queja o reclamo mediante un documento ocasionalmente, y un muy alejado 13,33% alude que nunca realiza su queja o reclamo mediante un escrito, quedando muy claro que no optan por comunicar ciertas molestias e incomodidades que puedan estar ocurriendo.

Tabla 10: Existe apoyo mutuo entre sus compañeros

Existe apoyo mutuo entre sus compañeros dentro de la institución.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	8,7	8,7	8,7
Ocasionalmente	20	13,3	13,3	22,0
Regularmente	32	21,3	21,3	43,3
Frecuentemente	46	30,7	30,7	74,0
Siempre	39	26,0	26,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 10: Existe apoyo mutuo entre sus compañeros

Fuente: Propia en SPSS

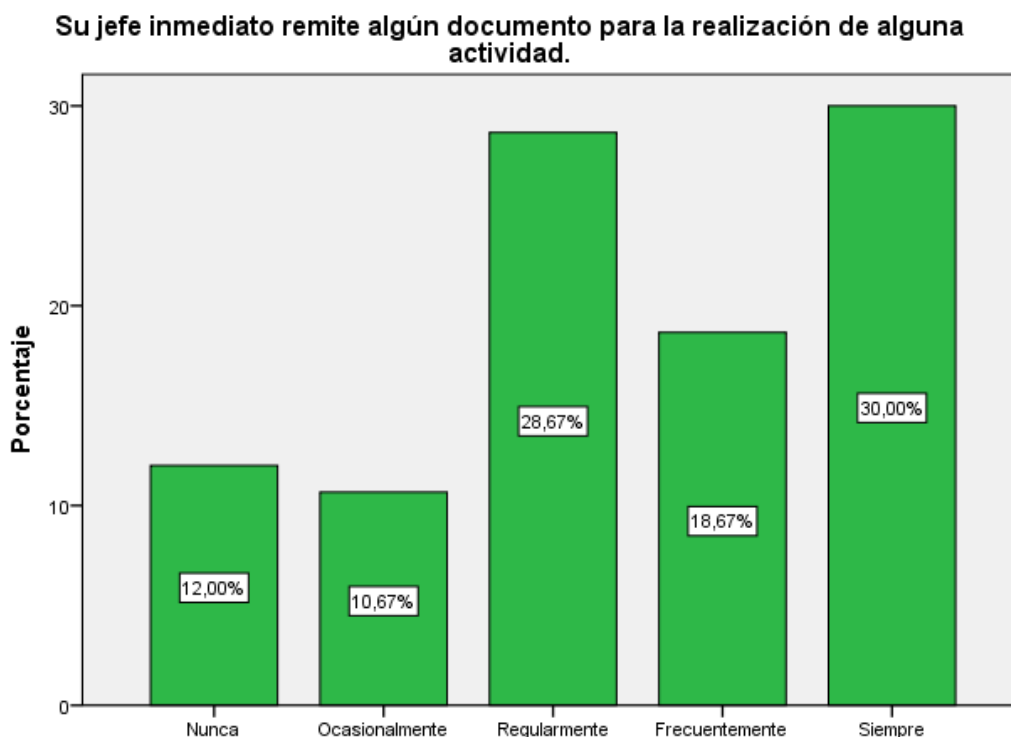
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, solo la tercera parte en un 30,67% alude que frecuentemente existe apoyo mutuo entre compañeros, y un muy alejado 8,67% afirma que nunca existe este apoyo mutuo, este cierto porcentaje no considera al apoyo mutuo como parte de una colaboración entre compañeros.

Tabla 11
Se remite documentos para la difusión de actividades

Su jefe inmediato remite algún documento para la realización de alguna actividad.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	12,0	12,0	12,0
Ocasionalmente	16	10,7	10,7	22,7
Regularmente	43	28,7	28,7	51,3
Frecuentemente	28	18,7	18,7	70,0
Siempre	45	30,0	30,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 11: Se remite documentos para la difusión de actividades



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, solo la tercera parte en un 30% refiere que el jefe inmediato siempre hace la difusión de alguna actividad a través de un documento, y en un 10.67% ocasionalmente el jefe inmediato hace esta difusión.

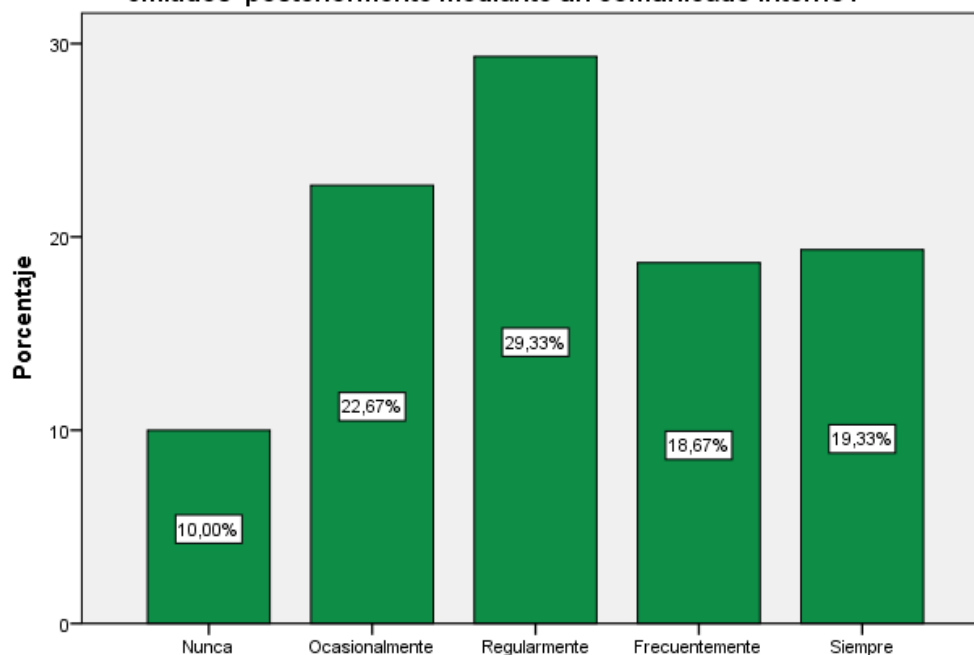
Tabla 12
Los acuerdos son emitidos en un comunicado interno

¿Cuándo realizan reuniones y se concluyen con algunos acuerdos, estos son emitidos posteriormente mediante un comunicado interno?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	10,0	10,0	10,0
Ocasionalmente	34	22,7	22,7	32,7
Regularmente	44	29,3	29,3	62,0
Frecuentemente	28	18,7	18,7	80,7
Siempre	29	19,3	19,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 12: Los acuerdos son emitidos en un comunicado interno

¿Cuándo realizan reuniones y se concluyen con algunos acuerdos, estos son emitidos posteriormente mediante un comunicado interno?



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, un poco menos de la tercera en un 29.33% aluden que se emiten comunicados internos regularmente con posterioridad a una reunión, y en un muy alejado 10% refiere que esto nunca se da, ya sea que no lo consideran como importante para una comunicación formal.

Tabla 13

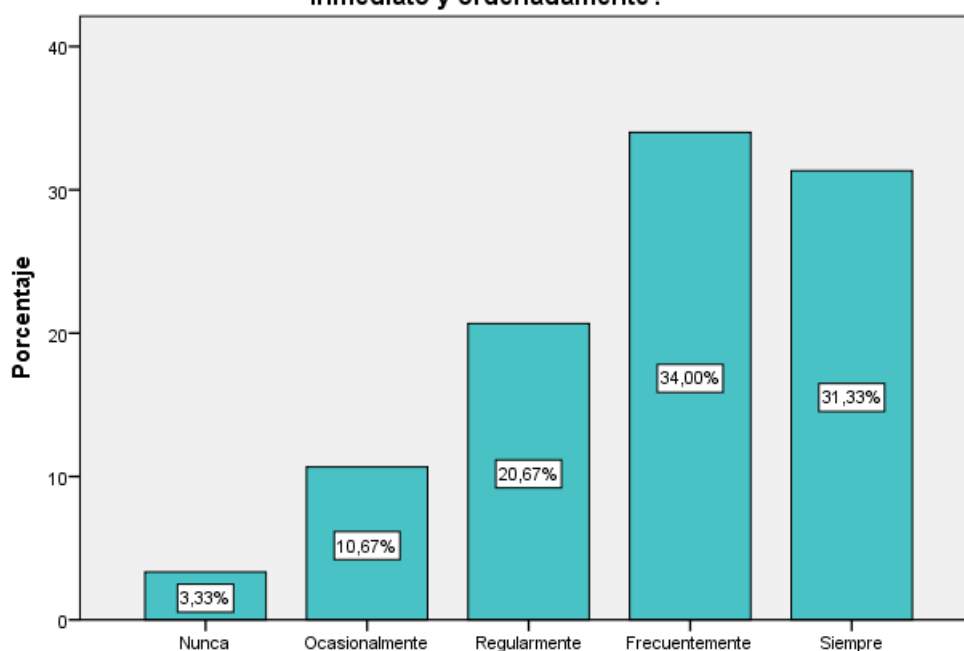
Los documentos oficiales son atendidos inmediatamente

¿Los documentos oficiales que llegan a su área de trabajo son atendidos de inmediato y ordenadamente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	3,3	3,3	3,3
Ocasionalmente	16	10,7	10,7	14,0
Regularmente	31	20,7	20,7	34,7
Frecuentemente	51	34,0	34,0	68,7
Siempre	47	31,3	31,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 13: Los documentos oficiales son atendidos inmediatamente

¿Los documentos oficiales que llegan a su área de trabajo son atendidos de inmediato y ordenadamente?



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, un poco más de la tercera parte en un 34% refiere que los documentos oficiales que llegan a su área son atendidos frecuentemente de manera inmediata y ordenada, y en un muy alejado 3.33% alude que nunca se da esto.

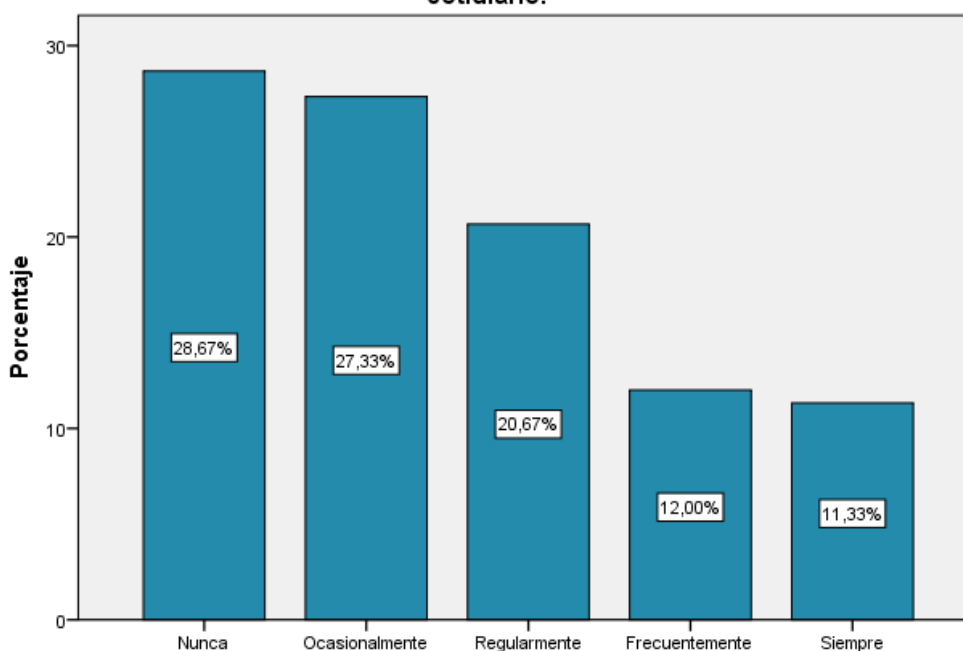
Tabla 14
El rumor trajo problemas en su desempeño

El rumor sobre alguna información personal trajo problemas en tu desempeño cotidiano.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	43	28,7	28,7	28,7
Ocasionalmente	41	27,3	27,3	56,0
Regularmente	31	20,7	20,7	76,7
Frecuentemente	18	12,0	12,0	88,7
Siempre	17	11,3	11,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 14: El rumor trajo problemas en su desempeño

El rumor sobre alguna información personal trajo problemas en tu desempeño cotidiano.



Fuente: Propia en SPSS

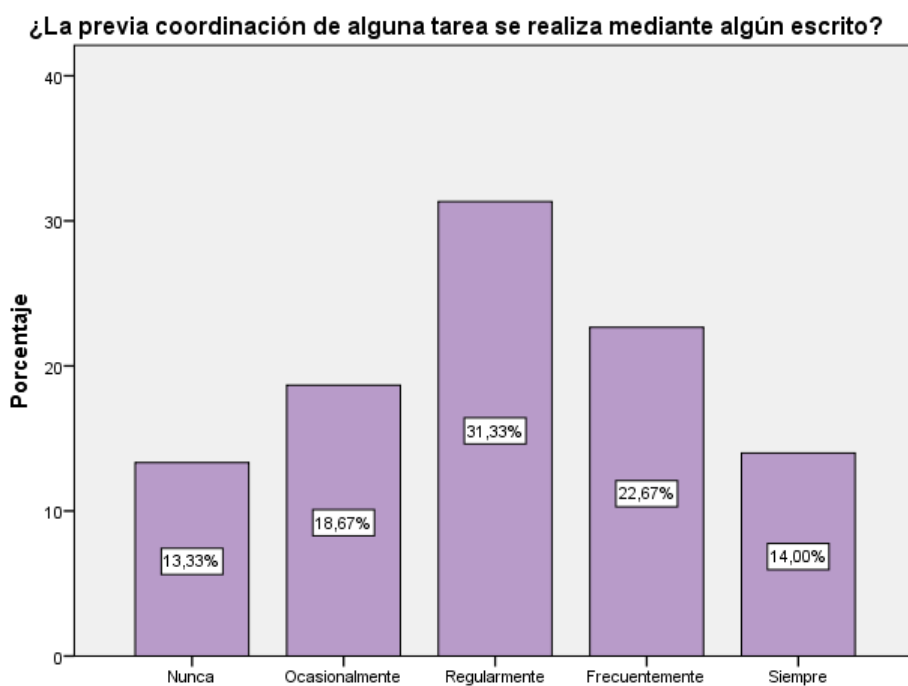
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, menos de la tercera parte en un 28,67% alude que el rumor sobre algo personal nunca trajo problemas en su desempeño, y en un 11,33% refiere que siempre el rumor sobre algo personal trajo problemas en su desempeño, lo cual es un factor que, si puede afectar en lo laboral, cuando es uno el involucrado.

Tabla 15
La previa coordinación del trabajo es mediante un escrito

¿La previa coordinación de alguna tarea se realiza mediante algún escrito?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	13,3	13,3	13,3
Ocasionalmente	28	18,7	18,7	32,0
Regularmente	47	31,3	31,3	63,3
Frecuentemente	34	22,7	22,7	86,0
Siempre	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 15: La previa coordinación del trabajo es mediante un escrito



Fuente: Propia en SPSS

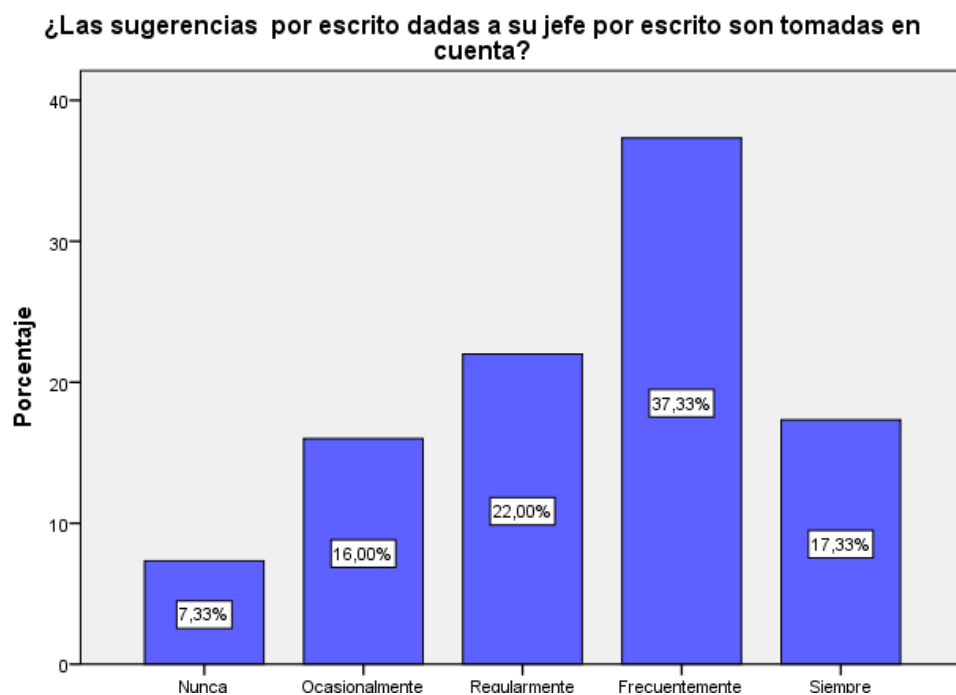
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, solo la tercera parte en un 31,33% alude que existe previa coordinación de tareas mediante un escrito regularmente, y un muy alejado 13,33% refiere que nunca existe previa coordinación de tareas mediante un escrito.

Tabla 16
Las sugerencias por escrito son tomadas en cuenta

¿Las sugerencias por escrito dadas a su jefe por escrito son tomadas en cuenta?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	7,3	7,3	7,3
Ocasionalmente	24	16,0	16,0	23,3
Regularmente	33	22,0	22,0	45,3
Frecuentemente	56	37,3	37,3	82,7
Siempre	26	17,3	17,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 16: Las sugerencias por escrito son tomadas en cuenta



Fuente: Propia en SPSS

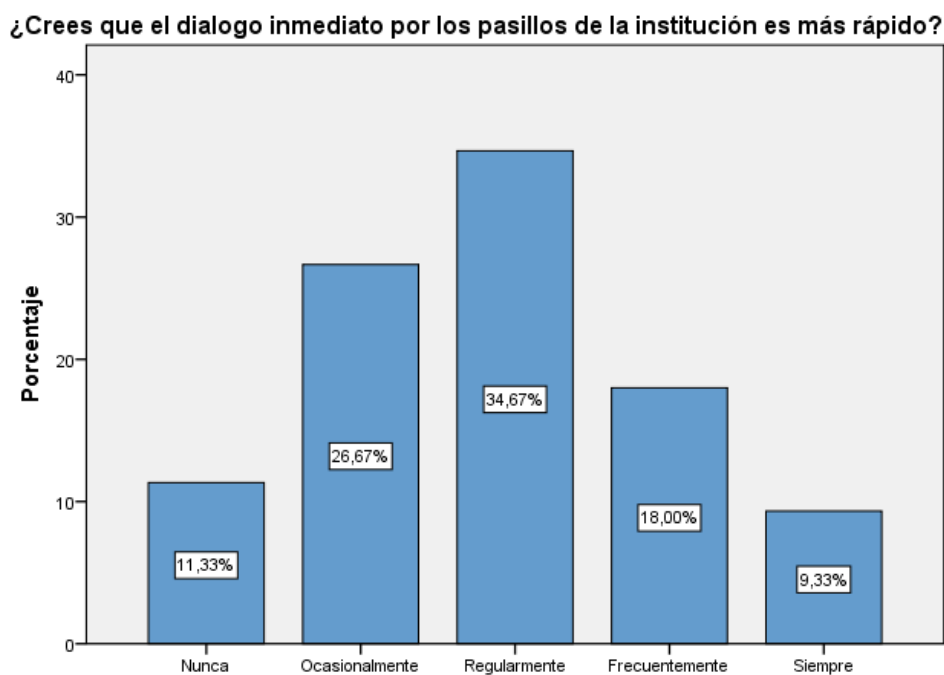
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, más de la tercera parte en un 37,33% alude que las sugerencias dadas a su jefe frecuentemente son tomadas en cuenta, y un 7,33% refiere que nunca sus sugerencias son tomadas en cuenta por su jefe, este porcentaje no siente que se le tome en cuenta sus sugerencias y no le den la debida importancia.

Tabla 17
El diálogo inmediato por los pasillos es más rápido

¿Crees que el dialogo inmediato por los pasillos de la institución es más rápido?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	11,3	11,3	11,3
Ocasionalmente	40	26,7	26,7	38,0
Regularmente	52	34,7	34,7	72,7
Frecuentemente	27	18,0	18,0	90,7
Siempre	14	9,3	9,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 17: El diálogo inmediato por los pasillos es más rápido



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, solo la tercera parte en un 34,67% alude de manera regular que el diálogo por los pasillos es más rápido, y un 9,33% considera que siempre este diálogo por los pasillos es rápido, este cierto porcentaje que considera al diálogo más rápido debe de hacer uso de este medio para la transmisión de sus mensajes.

Tabla 18

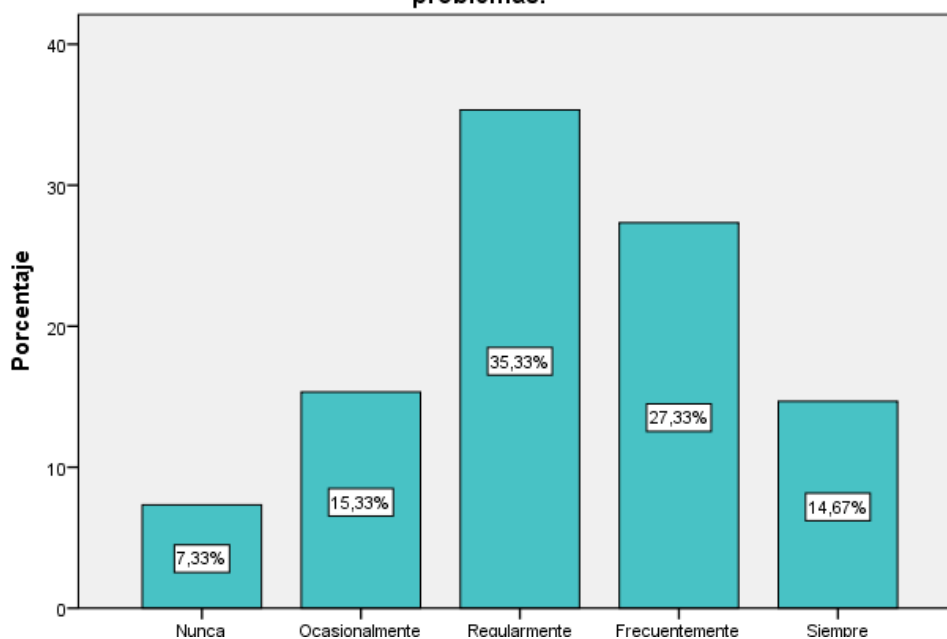
Los requerimientos mediante su sugerencia ayudaron a resolver problemas

Los requerimientos solicitados mediante su sugerencia ayudaron a resolver problemas.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	7,3	7,3	7,3
Ocasionalmente	23	15,3	15,3	22,7
Regularmente	53	35,3	35,3	58,0
Frecuentemente	41	27,3	27,3	85,3
Siempre	22	14,7	14,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 18: Sus sugerencias ayudaron a resolver problemas

Los requerimientos solicitados mediante su sugerencia ayudaron a resolver problemas.



Fuente: Propia en SPSS

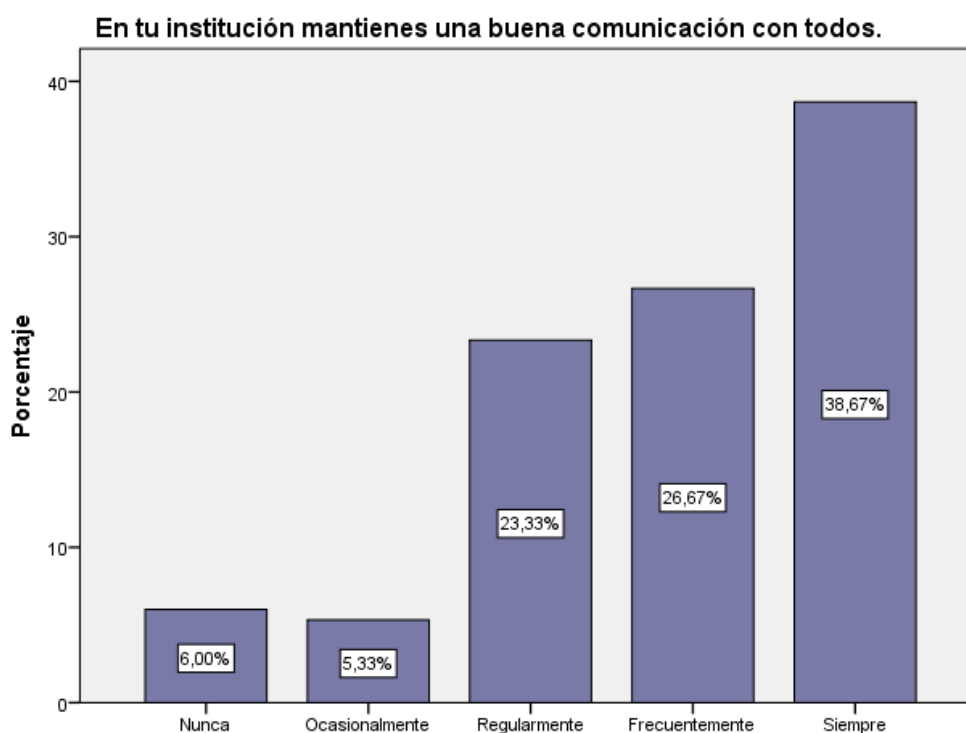
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, solo la tercera parte en un 35.33% considera que, las sugerencias ayudan a resolver problemas de manera regular, y un 7,33% alude que las sugerencias nunca ayudan a resolver problemas, este porcentaje no está considerando algo tan fundamental para la resolución de problemas como lo son las sugerencias.

Tabla 19
Mantienes una buena comunicación con todos

En tu institución mantienes una buena comunicación con todos.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	6,0	6,0	6,0
Ocasionalmente	8	5,3	5,3	11,3
Regularmente	35	23,3	23,3	34,7
Frecuentemente	40	26,7	26,7	61,3
Siempre	58	38,7	38,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 19: Mantienes una buena comunicación con todos



Fuente: Propia en SPSS

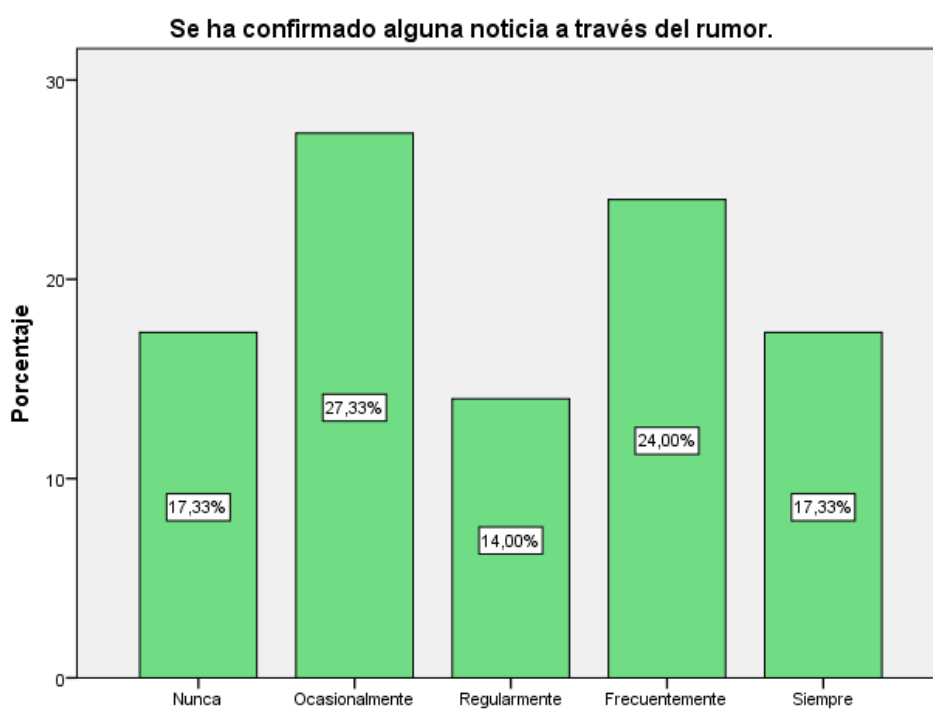
INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, más de la tercera parte en un 38,67% refiere que siempre mantiene buena comunicación con todos, y un 6% alude que nunca mantiene buena comunicación con todos, quiere decir que no existe la confianza y el compañerismo entre compañeros de trabajo.

Tabla 20
Se confirmó noticias a través del rumor

Se ha confirmado alguna noticia a través del rumor.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	17,3	17,3	17,3
Ocasionalmente	41	27,3	27,3	44,7
Regularmente	21	14,0	14,0	58,7
Frecuentemente	36	24,0	24,0	82,7
Siempre	26	17,3	17,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en SPSS

Gráfico 20: Se confirmó noticias a través del rumor



Fuente: Propia en SPSS

INTERPRETACIÓN: El 100% del total de la población encuestada de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, menos de la tercera parte en un 27.33% alude que ocasionalmente se confirman noticias a través del rumor, y un 14% refiere que regularmente se han confirmado noticias mediante el rumor, considerando como fuente no viable para informaciones importantes.

Capítulo V

5. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Desde el comienzo de la investigación se presumía que, en la Municipalidad Distrital de Chancay no se estaba desarrollando favorablemente la comunicación interna, lo cual traería inconvenientes en el efectivo desempeño laboral de los trabajadores.

Respecto a la hipótesis general: Las formas de desarrollo de la comunicación interna se manifiestan de manera desfavorable ya que la comunicación formal e informal solo se realiza de manera ocasional. Aspecto que es determinante en la dinámica de trabajo de toda institución, por ello un 58,67% de los trabajadores considera que el compañerismo y la confianza son indispensables, pero entre ellos no dialogan mucho por los pasillos de la institución no haciendo mucho uso de la comunicación informal, sin embargo de manera general la consideran como importante, resultado que se comparte

con la teoría de Díaz, L. y Augusto J. (2015), en su trabajo de investigación titulado *Comunicación Organizacional de la Municipalidad Provincial de Arequipa*; en la que llegaron a la conclusión de que la comunicación interna en la Municipalidad de Arequipa se da de carácter formal e informal, y utiliza los flujos comunicacionales en diferentes direcciones, siendo el de mayor uso el vertical descendente a través de reuniones establecidas, informes, cartas, oficios y en su gran mayoría con información de índole indicativo para el cumplimiento de funciones y tareas.

En la primera hipótesis específica: El desarrollo de la comunicación formal se da de manera regular entre los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chancay. Ahuactzin S. (2003) en su trabajo titulado *Diagnóstico de la Comunicación Interna en una Institución de Nivel Superior* en una de sus conclusiones menciona que el proceso de intercambio de información fluye de manera formal el cual se da manera ascendente, descendente y horizontal, es decir, siguiendo la metodología brindada por la institución en base a la estructura organizacional, en el que las autoridades consideran a la junta como principal medio de información, pero no están satisfechos con diversos aspectos dentro de las juntas. Uno de estos es la lentitud con que se tratan, ocasionando que las juntas tengan una duración extensa.

En la segunda hipótesis específica: el desarrollo de la comunicación informal se da de manera regular entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay. Manzano H. (2016), en su trabajo titulado *La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Talento Humano de la Cooperativo de Ahorro y Crédito San Salvador* agencias Puno y Juliaca. En una de sus conclusiones menciona sobre el miedo a dar malas noticias,

manifestando que en la organización prima la comunicación informal, porque los trabajadores se ven obligados a estar pendientes de los flujos de comunicación informal como el rumor, medio que dificulta la efectividad en la circulación de mensajes dado que la información puede ser manipulada de acuerdo a ciertos intereses.

5.2. Conclusiones

La comunicación formal se percibe de manera desfavorable ya que los trabajadores frecuentemente reciben las órdenes o tareas de su jefe por escrito, pero consideran que la previa coordinación de alguna tarea mediante un escrito solo se da regularmente, en forma general se demuestra que en la Municipalidad Distrital de Chancay solo en ocasiones se hace uso de la comunicación formal.

La comunicación informal se percibe de manera desfavorable, porque los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, consideran que el compañerismo y la confianza son indispensables, aunque afirman que en sus tiempos libres solo en ocasiones dialogan por los pasillos con sus compañeros, de manera general se puede decir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay consideran a la comunicación informal como parte importante pero solo en ocasiones hacen uso de ello.

Las formas de desarrollo de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Chancay se percibe de manera desfavorable entre los trabajadores de la institución, ya que se hace un uso ocasional de la comunicación formal como también de la comunicación informal, sabiendo que ambas son primordiales para establecer lazos que fortalezcan un buen ambiente laboral.

5.3. Recomendaciones

Fortalecer la comunicación formal mediante una evaluación trimestral de desempeño, en el cual todos sean partícipes del proceso, para medir el cumplimiento de tareas y la actitud ante el trabajo. Llevar a cabo desayunos laborales, en la cual todos los trabajadores puedan brindar aportes en bien de la institución.

Fortalecer la comunicación informal, ya que es parte activa dentro de una organización, para evitar el stress y la rutina del día a día sin dejar de lado sus labores para con la municipalidad, para ello se debería comunicar las decisiones importantes de forma clara y directa a la menor brevedad posible.

Fortalecer la comunicación interna dentro de la Municipalidad Distrital de Chancay, porque se debe cumplir con los dictámenes establecidos de comunicación formal; además, de tener un buen ambiente laboral para un mejor desempeño dentro del trabajo, haciendo uso de la comunicación informal para evitar la rutina diaria.

Capítulo VI

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliográficas

Berceruelo, Benito (2011). *Comunicación Interna en la Empresa. Claves y Desafíos*.

Editorial Wolters Kluwer España. España.

Guzmán P., Vanessa (2012). *Comunicación Organizacional*. Editorial Red Tercer

Milenio. Estado de México

Morales Serrano, Francisca. (2001) *Dirección de comunicación Empresarial e*

Institucional. Editorial Gestión 2000. Barcelona

Kreps L., Gary (1995). *La Comunicación en la Organizaciones*. Editorial Addison

Wesley Iberoamericana. USA

6.2. Fuentes Electrónicas

Díaz Valdez, L. R Y Ogusco Gonzales, J.D (2015). *Comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Arequipa-2015*. (Tesis de Pregrado)

Recuperado

de:<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5169/47.1055.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Ceja, G.D (2005). *Análisis de comunicación interna, basado en el flujo de comunicación vertical, en el departamento de manufactura*. (Tesis de Pregrado). Ciencias de la comunicación. Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/martinez_c_gd/

Ahuactzin Larios, S. (2003) *Diagnóstico de la Comunicación Interna en una Institución de Nivel Superior*. (Tesis de Pregrado).Ciencias de la comunicación. Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/ahuactzin_l_s/

Manzano Chura, H. B. (2017). *La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca-2016*. (Tesis de Pregrado). Administración. Recuperado de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Armas Sandoval, J. G. (2014). “*Comunicación Interna y Clima Laboral*” (*Estudio Realizado En Call Center De La Ciudad De Quetzaltenango*). (Tesis de Pregrado).Psicólogo Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DEL PLAN DE TESIS: FORMAS DE DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY - 2018.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN			
				METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO	TECNICA DE ANALISIS
<p>PROBLEMA GENERAL. ¿Cómo se desarrolla las formas de comunicación interna entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se desarrolla la comunicación formal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2018?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la comunicación informal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.- 2018?</p>	<p>PROBLEMA GENERAL Identificar cómo se desarrolla las formas de la comunicación interna entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar cómo se desarrolla la comunicación formal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay</p> <p>Identificar cómo se desarrolla la comunicación informal entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Las formas de desarrollo de la comunicación interna se manifiestan de manera desfavorable entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>-El desarrollo de la comunicación formal se manifiesta de manera desfavorable entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay</p> <p>- El desarrollo de la comunicación informal se manifiesta de manera desfavorable entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay</p>	<p>VARIABLE</p> <p>La comunicación Interna</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>-La comunicación Formal</p> <p>-La Comunicación Informal</p>	<p>Método empleado:</p> <p>Deductivo</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>-Descriptiva de corte transversal</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>Con enfoque cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>Todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, conformado por un total de 150 personas</p> <p>(Encuesta censal)</p>	<p>Instrumento:</p> <p>El instrumento a utilizar será el cuestionario conformado por 20 items para nuestra variable, las alternativas de respuesta son de 1 a 5 en la escala de lickert.</p> <p>Siempre=5</p> <p>Frecuentemente= 4</p> <p>Regularmente= 3</p> <p>Ocasionalmente= 2</p> <p>Nunca=1</p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p>- Encuesta</p>

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY 2018.

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre las Formas de desarrollo de la Comunicación Interna entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018.

ÁREA DONDE LABORA

.....

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número

equivale a:

1 = Nunca

2 = Ocasionalmente

3 = Regularmente

4 = Frecuentemente

5 = Siempre

I. EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA						
N°		1	2	3	4	5
1	Cuando solicita algún permiso por escrito es atendido inmediatamente.					
2	Las instrucciones laborales que emite su jefe son mediante un documento para que se puedan cumplir las disposiciones de la alta dirección.					
3	Considera que el compañerismo y la confianza es indispensable dentro de la institución.					
4	Cuando existe un problema que involucre a todas las áreas de la institución se emite algún comunicado, para la resolución de la misma.					
5	En tus tiempos libres dialogas con algún compañero de tu institución.					
6	Las órdenes o tareas prescritas emitidas por su jefe son programadas.					
7	los discursos espontáneos en los pasillos fluyen frecuentemente					
8	Para la realización de algún trabajo existe una previa comunicación escrita					
9	Si va realizar alguna queja o reclamo lo hace mediante un documento					
10	Existe apoyo mutuo entre sus compañeros dentro de la institución.					
11	Su jefe inmediato remite algún documento para la realización de alguna actividad.					
12	Cuando realizan reuniones y se concluyen con algunos acuerdos, estos son emitidos posteriormente mediante un comunicado.					
13	Los documentos oficiales que llegan a su área de trabajo son atendidos de inmediato y ordenadamente.					
14	El rumor sobre alguna información importante trajo problemas en tu desempeño cotidiano					

15	La previa coordinación de alguna tarea se realiza mediante algún escrito.					
16	Las sugerencias por escrito dadas a su jefe son tomadas en cuenta.					
17	Crees que el dialogo inmediato por los pasillos de la institución es más rápido.					
18	Los requerimientos solicitados mediante su sugerencia ayudaron a resolver problemas					
19	En tu institución mantienes una buena comunicación con todos.					
20	Se ha confirmado alguna noticia a través del rumor.					