

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN

Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la
comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023.

Área de Investigación:

COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

Autores:

Prietto Villalobos, Gema Lucía

Revilla Valle, Fátima Karina

Jurado Evaluador:

Presidente: Celi Arévalo, Carlos Alberto

Secretaria: Loo Jave, Ana Cecilia

Vocal: Quiroz Castrejón, Carlos Roberth

Asesor:

Gonzales Moreno, Carlos Martín

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1346-2349>

Trujillo, Perú 2023

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 2023/12/20

Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to University of Bristol Trabajo del estudiante	<1 %
2	doc.edu.vn Fuente de Internet	<1 %
3	repository.ju.edu.et Fuente de Internet	<1 %
4	digilib.unimed.ac.id Fuente de Internet	<1 %
5	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
6	diglib.tugraz.at Fuente de Internet	<1 %
7	www.diva-portal.org Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to University of Wales Institute, Cardiff Trabajo del estudiante	<1 %
9	erepository.uonbi.ac.ke Fuente de Internet	<1 %

Declaración de Originalidad

Yo, Carlos Martín Gonzales Moreno, docente del programa de estudio de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada, "Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023", de las bachilleres Gema Lucía Prietto Villalobos y Fátima Karina Revilla Valle, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene índice de similitud de 1%.
- Así consigna el reporte el reporte de similitud el día 4 de diciembre.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis no advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas

establecidas por la universidad

Trujillo, 4 de diciembre de 2023



Carlos M. Gonzales Moreno

DNI: 18088294

Asesor

ORCID: 0000-0002-1346-2349



Gema Lucía Prietto Villalobos

DNI: 71643092



Fátima Karina Revilla Valle

DNI: 78374375

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sido mi fuente inagotable de amor, apoyo y aliento a lo largo de este arduo pero gratificante viaje académico, les dedico con profundo agradecimiento esta tesis.

Su constante respaldo ha sido mi mayor fortaleza, y cada logro alcanzado es también el fruto de su sacrificio y dedicación.

Gracias por ser mis guías, por inspirarme a superar desafíos y por ser la razón detrás de cada éxito. Este logro es tan suyo como mío.

Con todo mi amor y gratitud

Gema Lucía Prietto Villalobos

A mis padres Jorge Revilla y Paola Valle, quienes siempre han creído en mí, por sus palabras de aliento que me impulsan día a día a seguir adelante superando mis miedos. Su sacrificio, apoyo y dedicación son mi motor para mi vida.

A mis abuelos Vilma, José Luis y Domingo por sus consejos y su amor incondicional.

A mi mamá Chayo, mi angelito que siempre está conmigo.
A mi hermano Paolo, quien me motiva a ser mejor persona y de quién espero ser un gran ejemplo.

A mis tíos Benilda, Pepe y Juan porque son muy importantes en mi vida y me han demostrado que siempre están para mí a pesar de la distancia.

Por y para ustedes con todo mi amor.

Fátima Karina Revilla Valle

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento al docente Carlos Martín Gonzales Moreno por su invaluable orientación y dedicación como nuestro asesor de tesis.

Su experiencia, conocimiento y paciencia han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo académico.

Cada sugerencia, corrección y consejo que ha brindado ha contribuido significativamente a mi crecimiento como investigador.

Gracias por ser un mentor excepcional y por compartir su conocimiento de manera generosa.

Gema Lucía Prietto Villalobos y Fátima Karina Revilla Valle.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

La metodología que se empleó en la investigación es de carácter correlacional causal, donde se utilizó la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento para el recojo de datos con respuesta cerrada.

La población está constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry 2023, que son 238 trabajadores, donde la muestra obtenida fue a 154 trabajadores de la entidad.

Al analizar los resultados pudimos evidenciar la confirmación de hipótesis que, a mayor influencia de los canales de comunicación, se fortalece la comunicación interna de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Por otro lado, se resalta que la trasmisión de información no es adecuada, destacando la importancia de priorizar la activación y uso adecuado de estos canales formales, resaltando el valor en la utilización de estos canales de manera frecuente para asegurar una interpretación efectiva de los mensajes entre los trabajadores.

Palabras clave: Comunicación interna, canales formales informales, comunicación horizontal y vertical.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of influence of the communication channels in strengthening the internal communication of the Municipalidad Distrital de Salaverry.

The methodology used in the research is of a causal correlational nature, where the survey technique and the questionnaire were used as an instrument for collecting data with a closed response.

The population is made up of the workers of the Municipalidad Distrital de Salaverry 2023, which are 238 workers, where the sample obtained was 154 workers of the entity.

By analyzing the results we were able to demonstrate the confirmation of hypotheses that the greater the influence of the communication channels, the internal communication of the workers in the Municipalidad Distrital de Salaverry is strengthened.

On the other hand, it is highlighted that the transmission of information is not adequate, highlighting the importance of prioritizing the activation and proper use of these formal channels, highlighting the value in using these channels frequently to ensure effective interpretation of the messages among the workers.

Key words: Internal communication, formal and informal channels, horizontal and vertical communication.

PRESENTACIÓN

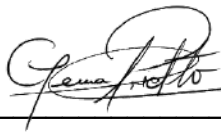
Señores miembros del jurado:

Conforme a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada Antenor Orrego, ponemos a vuestra consideración y criterio de trabajo la presente investigación titulada: “Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023” , la cual se llevó a cabo con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Hemos puesto en práctica los aprendizajes obtenidos a lo largo de nuestros años de formación académica, con la esperanza de que este estudio contribuya de manera positiva a investigaciones futuras vinculadas a nuestro tema.

Por lo expuesto, ponemos a su disposición la presente investigación, expresando nuestro sincero reconocimiento a ustedes honorables miembros del jurado y a aquellos profesores que con su guía y paciencia han contribuido a nuestra formación académica.

Trujillo, diciembre 2023



Br. Gema Lucia Prietto Villalobos



Br. Fátima Karina Revilla Valle

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
PRESENTACIÓN	x
ÍNDICE	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema de investigación	1
1.1.1. Realidad problemática	1
1.1.2. Enunciado del Problema	5
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos	5
1.3 Justificación del estudio	6
II. MARCO DE REFERENCIA	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1 A nivel internacional	7
2.1.2 A nivel nacional	8
2.1.3 A nivel local	10
2.2 Marco teórico	14
2.2.1 Teoría de la comunicación organizacional	14
2.2.2. Teoría de la Comunicación Interpersonal	15
2.2.3 Teoría de la Comunicación Estratégica	15
2.2.4 Teoría de la constitución comunicativa de las organizaciones	16
2.3. Marco conceptual	17
2.3.1. CANALES DE COMUNICACIÓN	17
2.3.1.1. Tipos de Canales	18
2.3.1.2. Funciones	21

2.3.2 COMUNICACIÓN INTERNA	24
2.3.2.1 Definiciones	24
2.3.2.2. Tipos de Comunicación Interna	25
2.3.2.3. Flujos de Comunicación interna	26
2.3.2.4. Funciones de la comunicación interna	29
2.3.2.5. La comunicación interna como medio para transmitir la cultura corporativa	29
2.3.2.6. La comunicación interna como instrumento para la dirección y gestión	30
2.3.2.7 La comunicación interna como recurso de la comunicación externa	30
2.4. Sistema de hipótesis	31
2.4.1 Variables (cuadro de operacionalización de variables)	32
III. METODOLOGÍA EMPLEADA	38
3.1 Tipo y nivel de investigación	38
3.2 Población y muestra de estudio	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	39
3.3. Diseño de Contrastación	40
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	41
3.5 Procesamiento y análisis de datos	42
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	43
4.1. Análisis e interpretación de resultados	43
4.1.1A partir del objetivo general	43
4.1.2 A partir del objetivo específico 1	44
4.1.3 A partir del objetivo específico 2	44
4.1.4 A partir del objetivo específico 3	45
4.1.5 A partir del objetivo específico 4	46
4.2. Docimasia de hipótesis	49
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES	67
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
IX. ANEXOS	74

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1	43
Tabla 2	43
Tabla 3	44
Tabla 4	44
Tabla 5	45
Tabla 6	45
Tabla 7	46
Tabla 8	46
Tabla 9	47
Tabla 10	47
Tabla 11	48
Tabla 12	48

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Realidad problemática

La difusión de información en una organización tiene como propósito cumplir con sus metas y el individuo juega un papel esencial en esta dinámica, la persona y la organización deben tener un vínculo para el logro de un objetivo compartido. Por ende, la comunicación interpersonal es el soporte y la relación más elemental para que la comunicación organizacional no falle. Pineda (2020) plantea que dentro de un contexto social el empleado posee la capacidad de fomentar y cultivar conexiones que son mutuamente beneficiosas dentro de la organización.

Al existir una preocupación o necesidad particular para cumplir un objetivo surgen las organizaciones, esto se puede obtener con esfuerzos compartidos de un grupo de individuos, se logra mediante acciones coordinadas de la meta que se debe alcanzar (Montoya, 2018). Esto indica que la comunicación cumple un rol esencial en la formación de una organización, mediante este proceso, las personas se relacionan y trabajan conjuntamente en base a un objetivo compartido.

Montoya (2018) propone que lo que mantiene unido al sistema organizacional es la comunicación. Esto significa que los procesos, mensajes, actos y comportamientos son transmitidos a través de los medios involucrados para la comunicación de la información dentro de una institución, es evidente que para que una institución llegue a su propósito se debe priorizar la interacción diaria de su público interno.

En el entorno empresarial, la comunicación interna es un área en constante evolución que se considera esencial para todas las organizaciones. Se percibe como la identidad interna que orienta a las empresas hacia su visión y principios (Yáñez-Román, 2017). Por lo cual ayuda como herramienta para que los comportamientos de los trabajadores estén orientados

bajo un mismo objetivo, además de que exista una relación satisfactoria y agradable entre ellos.

El propósito es incrementar la eficiencia, la sostenibilidad y la capacidad competitiva, garantizando la supervivencia a corto plazo de la empresa. Se refiere a las actividades realizadas por individuos dentro del escenario de las organizaciones y debe considerarse como la habilidad para administrar eficientemente tanto a las personas como a los recursos (Gómez y Topete, 2018).

Yáñez-Román (2017) menciona que la comunicación interna se ha vuelto un recurso crítico en manos de las instituciones para incrementar su eficacia y productividad. Actualmente se ha visto diferentes instituciones públicas que han avanzado mucho con la labor de mejorar su comunicación y otras que aún se encuentran desactualizadas, esto se da por que el principal factor se encuentra en una comunicación interna deficiente.

Es importante para cada institución tener una comunicación interna de calidad, para ello se necesita una buena interacción y responsabilidad de cada colaborador, para el éxito de una empresa, además de comprender su cultura, generar estrategias de comunicación, trabajando de una manera lineal bajo los mismos objetivos y metas.

Egas y Yance (2018) expresan que la comunicación estratégica se considera un instrumento que contribuye a alcanzar los objetivos previstos y transmite una concepción de los eventos dirigida hacia el público objetivo, con el propósito de establecer conexiones que equilibren los acontecimientos y las ideas. Esto contribuye a forjar una relación positiva y de confianza entre los empleados, y su objetivo principal es poner en marcha acciones al comunicar información.

Con el fin de que los empleados tengan claridad sobre la dirección que deben seguir y cumplan adecuadamente con sus obligaciones, es fundamental centrarse en la elección y priorización de los medios de comunicación interna. Esto permitirá construir relaciones sin

conflictos, fomentando la credibilidad y el respeto mutuo entre los colaboradores, lo que a su vez contribuirá a agilizar los procedimientos establecidos por la institución pública.

Los canales de comunicación desempeñan un papel crucial al subrayar el valor de una comunicación interna eficaz. Esto garantiza definitivamente mejorar el sistema de participación efectiva que compromete a todas las partes interesadas, promoviendo la creación o adopción de canales de comunicación en todos los niveles (Charry-Condor, 2018).

Los canales de comunicación son los caminos o medios que utilizamos para transmitir un mensaje entre dos o más personas. Estos canales pueden ser físicos: cartas, memorando; o virtuales correos electrónicos o mediante alguna red social. Los diferentes canales de comunicación son fundamentales para una correcta comunicación ya sea personal, empresarial o gubernamental.

Los más comunes son los medios masivos (televisión, radio, medios impresos como periódicos o revistas), que son utilizados para comunicarse con una gran concurrencia de personas al mismo tiempo; por otro lado tenemos la comunicación interpersonal que es basada en la interacción entre dos o más personas de una manera más frontal, actualmente la comunicación digital (correo electrónico, redes sociales, sitios web, aplicaciones de mensajería) que se ha posicionado muy firmemente en la vida de todas las personas, debido a que toda persona utiliza la tecnología en su vida diaria, por lo tanto dichos canales de comunicación son esenciales para constituir una comunicación interna exitosa en las instituciones públicas.

La comunicación organizacional en instituciones públicas, en el contexto de la comunicación interna, se puede definir como el proceso estratégico de intercambio de información, mensajes y conocimiento dentro de la entidad gubernamental. Se caracteriza por su enfoque en la gestión y distribución de la información entre los empleados y funcionarios de la institución, con el propósito de lograr sus objetivos institucionales y servir eficazmente al interés público. Este proceso se rige por una estructura jerárquica y formal, donde se

establecen canales de comunicación que aseguran la transmisión efectiva de mensajes desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores y viceversa.

Cuando nos centramos en organizaciones públicas, es crucial destacar que la comunicación interna presenta desafíos significativos, esto se debe a que su enfoque tradicional en la dirección de la comunicación impide que la información circule de manera efectiva entre los empleados, lo que se convierte en un obstáculo para la institución (Gonzales-Cotera, 2017). Por lo tanto, la comunicación constante entre todas las partes que conforman una organización es un aspecto de gran relevancia, este tipo de comunicación debe ser flexible, multidireccional y apoyado por diversas herramientas de comunicación.

Mendiola-Vergara (2018) menciona que, en organizaciones, particularmente en instituciones públicas, es esencial disponer de un departamento dedicado a la comunicación organizacional, lo que no es una práctica típica en este tipo de entidades. Esto indica que es importante transformar la concepción de la comunicación, considerando tanto a los públicos internos como a los externos. Este enfoque renovado debe tener la capacidad de adaptarse, ser versátil, abarcar múltiples direcciones y contar con una variedad de herramientas de comunicación como soporte.

Es el caso de la Municipalidad Distrital de Salaverry, una institución pública en la provincia de Trujillo, que administra una ciudad portuaria con unos diez mil habitantes, aproximadamente. La Municipalidad cuenta con un total de 190 trabajadores tanto administrativos como operarios, donde, según una evaluación previa, los procesos de comunicación no funcionan de manera efectiva y donde nos propones verificar el nivel de influencia de los canales de comunicación en este escenario.

En ese sentido, se aplicó un sondeo en una muestra de trabajadores (16), cuyo resultado evidenció que en su mayoría no tenían correo institucional (70%). Asimismo, percibían que la información institucional carece de claridad y precisión (80%). Al ser consultados sobre qué medio o canal se enteran de las decisiones o actividades dentro de la

MDS, el 70% dijo que, a través de Facebook, el 20% por compañeros y el 10% por medio escrito.

Respecto a si consideraban que la comunicación entre las diferentes áreas es efectiva, el 43.75% refirió que sí, mientras que el 56.25% respondió que no es efectiva la comunicación entre áreas. Sobre si creen que los jefes de las áreas están preocupados por mejorar la comunicación al interior de la MDS, el 50% dijo que sí mientras que el otro 50% aseguró que no.

Asimismo, se les consultó por qué medio les gustaría que se les informará de lo que ocurre dentro de la MDS, el 43.75% aseguró que, mediante WhatsApp, 18.75% por correos, el 12.5% por reuniones, 6.25% por periódico mural. (Anexo D). Con estos resultados, podríamos anticipar una afirmación que necesitamos corroborar: los canales de comunicación tienen un impacto en los procesos de comunicación interna y que en este caso se observaría que a mayor influencia de los canales de comunicación se fortalecería también la comunicación interna de los trabajadores en esta Municipalidad.

Ante este escenario, el presente trabajo se propone determinar el nivel de influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿En qué medida los canales de comunicación influyen en el fortalecimiento de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry 2023?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar el nivel de influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

1.2.2. Objetivos Específicos

A- Analizar el nivel de influencia de los canales de comunicación formales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry para fortalecer la comunicación interna.

B- Analizar el nivel de influencia de los canales de comunicación informales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry para fortalecer la comunicación interna.

C- Establecer características de la influencia de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

D- Definir el comportamiento de los trabajadores respecto al uso de canales de comunicación.

1.3 Justificación del estudio

Justificación Teórica: Esta investigación contribuye de manera significativa al ámbito teórico, ya que presenta información que establece una conexión entre los canales de comunicación y una excelente comunicación interna en una entidad municipal. Los conocimientos encontrados brindarán reflexiones con respecto al nivel de influencia entre ambas variables de estudio. Esto servirá como punto de partida que permitirá que futuras investigaciones exploren más a fondo la relevancia de los canales de comunicación en la interacción dentro de las organizaciones.

Justificación Práctica: Los resultados que se obtengan mediante el uso del instrumento en la encuesta de esta investigación servirán como base para investigaciones futuras o podrían iniciarse como punto de partida para estudios sobre la comunicación interna dirigidos a audiencias distintas, además de ser útiles para el análisis de tendencias.

Asimismo, los resultados de este trabajo serán remitidos a la Municipalidad Distrital de Salaverry para que puedan aplicar programas o proyectos que permitan masificar el uso de canales formales con el objetivo de fortalecer la comunicación interna para que la institución cumpla con sus objetivos en favor de la ciudadanía.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1 A nivel internacional

Caizaguano-Chimbo (2023) en su tesis de licenciatura "*El sistema de información y los canales de comunicación en el Gad Municipal de Baños, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo*", desarrolló una investigación con un enfoque no experimental y un diseño tipo descriptivo, utilizando como instrumento la encuesta, llegó a las siguientes conclusiones:

a. Se determinó que existe una mala comunicación y uso de canales entre las dos áreas de estudio, por lo que la gestión y el ambiente laboral se han visto impactados negativamente.

b. La capacitación en el GAD municipal de Baños resultó efectiva al crear una mayor conciencia entre los departamentos administrativos y de recursos humanos, lo que llevó a mejoras en la gestión de procesos, además del uso de sistemas de información y canales de comunicación interna.

c. Se identificó diversas estrategias clave para mejorar la comunicación dentro del GAD de Baños, que incluyen la implementación de redes sociales, mesas redondas, capacitación en relaciones interpersonales semestrales, un sistema de compensación y conversaciones regulares con los líderes de departamentos. Estas acciones se consideran fundamentales para promover la comunicación efectiva en la entidad.

Charry-Condor (2018) en su investigación la Gestión de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Público, Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima Metropolitana, desarrolló una investigación básica cuantitativa de diseño no experimental donde concluyó:

a. Es necesario establecer que existe fuerte conexión entre la comunicación interna, el ambiente de trabajo en la organización, las diversas facetas de la estructura organizativa y su

influencia en el desempeño laboral, que abarca aspectos como el respeto, la motivación y el respaldo.

b. Se evidencia que los trabajadores experimentan un entorno poco favorable, principalmente debido a la existencia de microclimas laborales desfavorables que tienen un impacto negativo tanto en el rendimiento de los empleados como en el desarrollo normal de la entidad.

c. Optimizar dicha gestión de la comunicación interna en un entorno laboral propicio representa un importante reto en el sector público, aunque no es algo fuera de alcance. Esto es esencial para la retención y el desarrollo de las habilidades de los individuos para adquirir los fines institucionales.

2.1.2 A nivel nacional

Linares Mejia (2018) en su tesis titulada "*Impacto del Estado de los canales de Comunicación en el componente de información y Comunicación Interna de la UGEL 02- Rimac - 2018, en la Facultad de Ciencias Empresariales*", presentando como objetivo principal Determinar el impacto de los canales de comunicación en el desarrollo del Componente de Información y Comunicación Interna de la UGEL 02, desarrolló una investigación es de tipo explicativo, usa un diseño transaccional correlacional-causal, la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario donde el autor concluye:

a.- La prueba de hipótesis demuestra que los canales de comunicación tienen un efecto notable en la parte de Información y Comunicación Interna del Sistema de Control Interno en la UGEL 02.

b.- Se observó que los canales de comunicación hablada influyen de manera considerable en el progreso del componente, las sugerencias se centrarán en la implementación de acciones destinadas a mejorar la circulación de información o el proceso de retroalimentación en dichas reuniones.

c.- Se puede afirmar que los canales de comunicación escritos tienen un efecto significativo en el componente. Asimismo, se puede concluir que la UGEL02 no administra de manera adecuada su gestión de documentos, lo que resulta en una molestia constante para los empleados debido a la pérdida de tiempo en la búsqueda de documentos. En resumen, las recomendaciones deben enfocarse en la mejora de la gestión documental.

Montes-Pérez (2019) en su tesis titulada *“Comunicación Interna y Productividad Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, en la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias”*, presentando como objetivo principal Determinar en qué medida se relaciona la comunicación interna y la productividad laboral del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa 2019, desarrolló una investigación no experimental, la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario donde la autora concluyó:

a. La comunicación interna tiene un rol esencial en la construcción de un ambiente agradable y confiable, donde los trabajadores se sientan satisfechos, incluso perciban una estrecha vinculación entre sus objetivos personales y los de la municipalidad.

b. El rendimiento en el trabajo es de suma importancia para la municipalidad, ya que resulta fundamental para el avance de los sistemas de comunicación recientemente implementados.

c. Se observa una correlación positiva de moderada intensidad entre la dimensión de eficacia y la comunicación interna, lo que sugiere una relación importante entre ambas.

Tacuchi (2017), en su tesis titulada *“La Comunicación Interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, en la Facultad de Ciencias Empresariales”*, presentado con el objetivo principal de Medir la comunicación interna y su relación con el clima organizacional, en la Municipalidad Provincial de Lauricocha – 2017, desarrolló una investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo, de estudio correlacional, con

diseño de investigación es no experimental del tipo transversal. La recolección de datos fue a través de un cuestionario donde la autora concluye:

a. En la Municipalidad de Lauricocha, existe una correlación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional, lo que contribuye a la eficacia y cohesión en la institución, facilitando la colaboración entre autoridades y empleados para alcanzar los objetivos institucionales.

b. Se observa una relación que beneficia el nivel moderado entre la comunicación interna con el clima organizacional. Esta conexión se fundamenta en el valor del diálogo como punto de partida para atender las demandas laborales de todas las partes involucradas, abarcando a autoridades y empleados de distintos niveles en la organización.

c. Se detecta una relación positiva de nivel bajo entre la comunicación estratégica y el clima organizacional. Esto indica que los empleados colaboran a un ritmo individual, manteniendo el respeto mutuo y apreciando las perspectivas de sus colegas para lograr objetivos en beneficio de la Municipalidad.

2.1.3 A nivel local

Atauqui-Loa y Ramos-Elguera (2021) en su tesis titulada "*Impacto de los canales de comunicación corporativa en los resultados empresariales, en la Facultad de Negocios*", presentando como objetivo principal describir cómo las iniciativas de responsabilidad social empresarial influyen en los resultados empresariales, investigación de tipo exploratoria, donde la autora concluye:

a.- La comunicación empresarial tiene un efecto beneficioso en los logros de las organizaciones. De esta manera, se ha observado que la eficacia de los canales de comunicación, tanto convencionales como digitales, variará según el tipo de empresa en la que se implementen.

b.- Varios expertos han señalado que los canales convencionales proporcionan experiencias más positivas, percepciones y vivencias superiores. Esto se debe a las

interacciones directas y en persona con su audiencia, que incluye clientes y empleados. Además, la comunicación cara a cara aporta un elemento físico que fortalece las relaciones comerciales con los consumidores y las conexiones profesionales con el personal. Estos factores son fundamentales para el éxito de la organización.

c.-Los múltiples autores respaldaron sus investigaciones acerca de la implementación de canales digitales con el objetivo de fomentar interacciones apropiadas y alcanzar el rendimiento esperado de sus audiencias internas, que incluyen empleados, directivos e inversionistas.

Flores-Rodriguez y Chafloque-Aguilar (2019) en su tesis titulada Gestión de los canales de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores administrativos de la UGEL Santa, 2019, en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, presentando como objetivo principal Identificar el nivel de gestión de los canales de comunicación interna en los trabajadores administrativos de la UGEL Santa, 2019, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, para el recojo de datos se empleó una encuesta, la autora concluye:

a.- Destaca una fuerte correlación entre la gestión de los canales de comunicación interna y la identidad corporativa en los empleados administrativos. Esto se confirma mediante un significativo coeficiente rho de 0.816, respaldando la relación positiva entre estas variables con un nivel de significancia de 0.000.

b.-Evaluaron la gestión de los canales de comunicación interna como nivel medio, con un 50,54% considerando que es regular. Esto se debe a deficiencias en recursos tecnológicos y la falta de actualización en canales como el periódico mural y la página web.

c.- Calificaron su nivel de identidad corporativa como medio, ya que el 48,39% de ellos consideró que era regular. Esto se debe a la existencia de desafíos en áreas como liderazgo y relaciones laborales.

Delgado-Castillo (2021) investiga *“la Comunicación Interna e Identidad Cooperativa de los trabajadores de la gerencia de Administración del Gobierno Regional la Libertad, en la*

Facultad de Ciencias de la Comunicación”, presentando como objetivo principal determinar el grado de relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa de los trabajadores de la Gerencia de Administración del Gobierno Regional La Libertad, con un enfoque de estudio transversal - descriptiva correlacional, para el recojo de datos se empleó un cuestionario, la autora concluye:

a. La investigación respalda la idea de que existe una conexión sólida y relevante entre la comunicación interna y la identidad corporativa. La comunicación interna, como variable independiente, desempeña un papel esencial en la elaboración y progreso de la identidad corporativa, que es la variable dependiente. Esto conlleva a la generación de confianza y un sólido sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización.

b. La comunicación interna establece una relación sólida y moderada con la dimensión conceptual de la identidad corporativa. A pesar que la mayoría de los empleados están familiarizados con la filosofía y otros elementos de esta dimensión, no logran una identificación completa o pueden percibir que los canales empleados para transmitir esta información no son los más idóneos, lo que en ciertas ocasiones puede generar confusión.

c. La comunicación interna guarda una relación sólida y efectiva con la dimensión visual de la identidad corporativa. Esto implica que las estrategias de comunicación promueven un sentido de pertenencia y conexión sólidos con los aspectos visuales de esta dimensión, lo que facilita una comunicación institucional efectiva y mejorar las relaciones laborales fundamentadas en la empatía y la conversación.

Castro-Moraida (2022) *investiga “ la Comunicación Interna y su influencia en la Identidad Corporativa del personal de una entidad operadora de justicia en La Libertad, tesis para obtener el grado de Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa”* presentando como objetivo principal Garantizar que los colaboradores usen adecuadamente y se informen a través de los canales formales digitales, desarrollando una investigación de tipo aplicada, con un diseño es transeccional correlacional, donde la autora concluye:

a. La hipótesis general arroja como resultado que existe una correlación positiva y significativa entre la comunicación interna y la identidad corporativa en una entidad de justicia en La Libertad. Esta correlación es estadísticamente relevante. Asimismo, indica que, si se realizan mediciones adicionales, se obtendrán resultados coherentes en la misma dirección.

b. En la segunda hipótesis específica, se identificó una correlación positiva y de magnitud moderada entre la dimensión de flujos y la identidad corporativa, siendo este resultado estadísticamente relevante.

c. En relación a la identidad corporativa de los empleados, se observa que un 68% muestra un nivel alto, mientras que un 26% se sitúa en un nivel medio, y solamente un 6% se encuentra en un nivel bajo. Esto refleja que los trabajadores tienen una percepción positiva de los elementos visuales, como el logotipo y los colores institucionales. Además, experimentan una sólida identificación con la cultura, filosofía corporativa (que abarca la identidad conceptual) y la identidad verbal de la organización.

Los antecedentes previamente mencionados aportan de manera significativa al presente estudio, ya que nuestra meta principal es analizar la influencia de la utilización de los canales de comunicación en la gestión de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry. Partiendo de la premisa de que el uso adecuado de estos canales es fundamental para evitar afectaciones en las diferentes áreas de la organización, contribuyendo así a la distribución efectiva de la información. Esto, a su vez, conlleva a un mejor desarrollo y resultados más favorables a medio plazo. Claramente, la comunicación interna representa un componente estratégico que no solo transmite información, sino que también debe generar un impacto emocional que fortalezca las relaciones de comunicación dentro de la entidad.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría de la comunicación organizacional

Esta teoría se centra en cómo las organizaciones crean y manejan la comunicación interna para lograr sus metas. Se enfoca en cómo se organiza la comunicación, qué canales se utilizan y cómo se recibe la retroalimentación.

Una de las fundamentaciones teóricas en las que se respalda esta investigación es la teoría de la comunicación en las organizaciones. Brandolini y González (2009) indican que las organizaciones están en constante comunicación, ya sea a través de la emisión de mensajes o incluso cuando optan por no decir nada en absoluto. Por esta razón, es fundamental no dejar al azar la gestión de la comunicación en una institución. Además, cualquier falta de comunicación suele llenarse de alguna manera, a menudo dando lugar a la propagación de rumores.

Guillen-Ojeda y Espinosa-Velázquez (2014) mencionan que, para comprender la comunicación en una organización, es esencial en primer lugar comprender cómo los participantes en el proceso interpretan el significado de la comunicación organizacional en su conjunto y de la comunicación en sí misma.

Palacios-Chavarro (2015) comenta que la comunicación dentro de una organización, independientemente de si se considera como un proceso, un resultado o una herramienta de gestión, ha sido ampliamente analizada, en particular a partir de la década de los setenta. Esto se ha hecho con el propósito de apoyar la consecución de objetivos por parte de un grupo de individuos.

Por lo tanto, según los autores, este proceso de cambio ha tenido lugar a lo largo del tiempo y ha progresado de manera paralela a los avances en las ciencias sociales, en concordancia con las diversas teorías que han sido empleadas para realizar investigaciones.

2.2.2. Teoría de la Comunicación Interpersonal

Las interacciones cara a cara entre los miembros de una organización son el centro de esta teoría. Se centra en cómo se forman las relaciones y cómo la comunicación influye en las dinámicas sociales en el lugar de trabajo.

Desde la perspectiva de la comunicación, esta teoría sirve como base para la investigación. Cuando una persona reconoce su propio ser, tiene la capacidad de abordar con mayor eficacia sus áreas de mejora y cultivar sus fortalezas. De esta manera, avanzará significativamente en el fortalecimiento de su autoestima y confianza en sí misma, dos actitudes que favorecen la comunicación con los demás.

Zayas-Agüero (s.f.) afirma que la comunicación interpersonal se manifiesta a través de lo que actualmente se denomina como conversación en persona, siendo un proceso social donde las personas crean, construyen, desarrollan y mantienen relaciones entre sí. Para que la comunicación sea efectiva en este contexto, es necesario contar con elementos como la sinceridad, autenticidad, aceptación, consistencia, coherencia, armonía y empatía, los cuales son componentes esenciales de la comunicación interpersonal.

García García (1996) alcanzar la comunicación entre individuos no se limita a entender su definición; es necesario reflexionar sobre el proceso para que sea "exitosa", ya que implica educar y conseguir la personalización y asimilación.

Por lo tanto, según los autores, la comunicación interpersonal es una manera positiva de reforzar nuestros puntos fuertes, donde también conozcamos a profundidad nuestros puntos débiles para que sea más efectiva y así fortalecerlos.

2.2.3 Teoría de la Comunicación Estratégica

Scheinsohn (2010) comenta que es un enfoque de gestión diseñado para coordinar todas las comunicaciones tácticas dentro de una estrategia global que las abarque.

Por otro lado, Cambria (2016) se refiere a un conjunto de procesos aplicados en diversas áreas, especialmente en la esfera informativa, con la conclusión de alcanzar una

ventaja competitiva en comparación con otros grupos. Esto implica obtener un cierto grado de control sobre la información y la capacidad de acción. Dentro del contexto de la comunicación estratégica, es crucial contar con una figura que posea una mayor empatía, capacidad de previsión e intuición en comparación con otras personas.

Para Tironi y Cavallo (2011) se trata de una práctica que busca transformar la relación de las instituciones con su contexto cultural, social y político en una relación favorable y equilibrada, en línea con sus intereses y metas.

Por lo tanto, todos los principios mencionados en relación con esta teoría sugieren que las organizaciones emplean la comunicación interna como medio estratégico para alcanzar sus metas. Para ejercer impacto en el comportamiento y las actitudes de los trabajadores, es necesario realizar una planificación y diseño conscientes de mensajes y estrategias de comunicación.

2.2.4 Teoría de la constitución comunicativa de las organizaciones

Esta teoría destaca por su perspectiva innovadora sobre la naturaleza de las organizaciones y sus interacciones con la comunicación. En ella encontramos factores que, siendo componentes necesarios para la creación y mantenimiento de las organizaciones, no se toman en cuenta.

Rebeil-Corella (2018) sostiene que la constitución comunicativa de las organizaciones es más que una simple transmisión de información, debido a que es un proceso social esencial que puede dar origen, unificar, dar sentido y dirigir grupos, organizaciones, instituciones y otros procesos de la realidad social como los movimientos democráticos.

Rebeil-Corella (2018) menciona que la escuela de Montreal centra la capacidad constitutiva de la comunicación en la estructura del lenguaje, donde Schoeneborn resalta que son sistemas materiales y discursivos que sirven como base para el intercambio de información y otras formas de comunicación entre sus agentes.

Por lo tanto, esta teoría nos dice que la comunicación no es solo un medio para informar, sino que es fundamental para la constitución y el funcionamiento de las organizaciones, ya que gracias a esta se procesa la creación y mantenimiento de la organización, donde se incluyen factores externos como los jurídicos, culturales y el poder con el que se da origen hacia los esfuerzos de investigación adicionales que son necesarios para fortalecer a la organización.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. CANALES DE COMUNICACIÓN

2.3.1.1 Definición.

Los canales de comunicación son los medios utilizados por el emisor para transmitir mensajes al receptor con el propósito de establecer una comunicación. También facilitan la capacidad del receptor para responder de inmediato. Algunos ejemplos incluyen cualquier forma de interacción en persona, correo electrónico y llamadas telefónicas (Brandolini y Gonzalez,2009).

Salinas Legua (2020) menciona que el canal se describe como la ubicación o punto a través del cual se puede establecer la comunicación, y se puede clasificar en tres categorías: en el contexto de una estructura organizacional (ya sea formal o informal), en relación con la dirección de la comunicación (ya sea descendente, ascendente, horizontal o transversal) o en términos de la forma de expresión (ya sea oral, escrita o no verbal). Es importante resaltar que los canales de comunicación interna en las organizaciones públicas radican en su capacidad para facilitar la transmisión eficiente de información, promover la cohesión entre los miembros de la institución y mantener una relación efectiva con el público interno.

Es un objeto físico que simplifica el proceso de comunicación al permitir que el emisor y uno o varios receptores intercambian información. La existencia y accesibilidad de este objeto son aspectos fundamentales para asegurar que la comunicación transcurra de forma eficaz.

2.3.1.2 Características.

Los canales de comunicación desempeñan un rol crucial en cualquier organización, ya que simplifican la transmisión de mensajes a lo largo de los diversos procedimientos laborales y, simultáneamente, promueven la interacción entre los empleados.

Las características de los canales de comunicación interna en las organizaciones públicas se refieren a los atributos específicos que definen la naturaleza y el funcionamiento de los medios y métodos de comunicación utilizados para facilitar la transmisión de información, la participación activa de los empleados y la promoción de los objetivos institucionales en el entorno gubernamental. Estas características incluyen la adaptabilidad a diversos niveles jerárquicos, la capacidad para la comunicación bidireccional, la diversidad de medios (como correos electrónicos, reuniones, boletines), la transparencia, la capacidad de respuesta a situaciones de cambio y crisis, la formalidad en la comunicación escrita y la promoción de la cohesión y la cultura organizacional. Estas características son esenciales para garantizar que la comunicación interna en las organizaciones públicas sea eficaz, coherente con los valores institucionales y proporcione un medio para el flujo continuo de información entre todos los niveles de la entidad gubernamental.

Existen dos categorías fundamentales de canales de comunicación en las organizaciones: los formales y los informales. El funcionamiento de las organizaciones depende de ambas modalidades y ninguna de ellas puede sustituir por completo a la otra.

Los canales de comunicación interna se usan para enviar indicaciones laborales a los empleados, con el propósito de compartir información acerca de cómo planificar las actividades laborales entre los integrantes de la entidad.

2.3.1.1. Tipos de Canales

2.3.1.2.1 Canales formales.

Los canales formales se tratan de medios institucionalizados, siendo un conjunto de rutas establecidas a través de los cuales se transmite información relacionada con el trabajo entre las diferentes partes de la empresa (Ritter, 2008). Así la comunicación se lleva a cabo a través de canales oficiales donde empleados y directivos participan al mismo nivel.

Los canales formales representan patrones de comunicación que surgen a partir de las reglas, prácticas y procesos profesionales. Se considera como el medio oficial de intercambio de información a través de las diversas jerarquías en la estructura organizativa, siguiendo las políticas ya establecidas en la organización. De esta manera, la naturaleza y el impacto de la comunicación que se desarrolla tanto internamente como entre las organizaciones son moldeados por la configuración y los procedimientos de la organización.

Ariza y Ariza (2018) (como se citó en Salinas Legua, 2020) indica que son definidos a través de la política de comunicación de la institución y se implementan siguiendo pautas específicas, pudiendo manifestarse en una dirección vertical o horizontal. Esta comunicación se utiliza entre los empleados donde la organización ha establecido relaciones formales entre el emisor y receptor, dicha información debe pasar de un trabajador a otro a través de un canal establecido.

Los canales de comunicación formales son medios específicos que una organización selecciona y reconoce oficialmente para facilitar la transmisión de información pertinente y necesaria en el ámbito laboral, pueden incluir desde reuniones de equipo hasta informes por escrito, dicha elección varía en función de la naturaleza de la información, el público al que va dirigido y los objetivos organizacionales. El uso de estos canales se da según la urgencia e importancia de la información que debe ser compartida. Además, al utilizar estos canales se asegura la eficacia, consistencia y alineación con los objetivos estratégicos de la organización

que se esfuerza en promover la toma de decisiones informadas y facilitar una coordinación efectiva entre los integrantes de una entidad.

Por lo tanto, la estructura creada por cada organización muestra las rutas habituales de la comunicación descendente, ascendente y horizontal que debe seguir cada colaborador.

2.3.1.2.2. Canales Informales.

Los canales no formales surgen de las interacciones cotidianas entre las personas en su entorno laboral y no son diseñados deliberadamente por la organización. Las comunicaciones no formales abarcan un conjunto de relaciones espontáneas que se construyen en función de las afinidades y desavenencias de los empleados, sin considerar su posición en la jerarquía (Ritter, 2008).

Debido a que no están establecidas bajo una estructura o política la información que se transmite con este tipo de canal informal puede estar relacionadas o no con las diferentes actividades que se presentan en una organización, tiene como beneficio propagar más rápido el mensaje, pero a la vez dicho mensaje se puede tergiversar, puede llegar a predominar más a través de chismes, opiniones, comentarios.

Salinas Legua (2020) indica que es importante mantener una buena conexión entre los líderes y los empleados para utilizar este canal, ya que las comunicaciones, tienen un tono distinto y más personalizado, las aplicaciones de mensajería como WhatsApp y Messenger son algunos de los canales informales más comunes. Permite a los empleados establecer amistades y encontrar intereses comunes, ayudando a crear relaciones sólidas y una cultura de empresa.

En definitiva, se refieren a los medios y vías de comunicación que se desarrollan de manera no oficial dentro de una organización, generalmente debido a las preferencias personales, la comodidad o la necesidad de los empleados. Estos pueden incluir conversaciones de pasillo, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea o

redes sociales internas. Su uso se basa en la preferencia de los individuos, motivaciones específicas y la satisfacción de necesidades de comunicación que pueden no estar cubiertas por los canales formales.

2.3.1.2. Funciones

2.3.1.3.1. Los canales orales.

Se refieren a aquellos que emplean un lenguaje hablado para comunicar un mensaje. Utilizar canales orales tiene una ventaja importante, ya que facilita la obtención de retroalimentación de manera rápida (Cedaro, 2007). Es importante reconocer que este canal está presente en la vida diaria, lo cual permite una mayor precisión en el sistema de comunicación.

Cedaro (2007) menciona que el principal inconveniente es si la información es difundida por varias personas es posible que el mensaje se distorsione. Se debe tener en cuenta que, a pesar de las ventajas que ofrece, también puede ser difícil en ciertos aspectos.

Las personas tienen la capacidad de expresarse verbalmente utilizando diversos medios y vías. Entre los medios de comunicación oral más usuales se encuentran:

- Conversación cara a cara: Esta es la forma más directa de comunicación oral en la que las personas se encuentran en el mismo lugar y hablan.
- Teléfono: permite que las personas usen dispositivos telefónicos para hablar entre sí, ya sea en llamadas personales o de negocios.
- Comunicación en reuniones y conferencias: en entornos académicos y profesionales con frecuencia implican la comunicación oral a través de presentaciones, debates y discusiones.

Como función brinda una comunicación más accesible, al igual que el proceso de intercambio de información rápida y lo pueden realizar las personas del todo el mundo, pero las conversaciones pueden presentar ciertos problemas como: encontrar distorsiones en el

espacio donde se ubica tanto el emisor como receptor, lo expresado por el emisor no puede ser alterado, incluso puede tener una corta duración lo conversado entre uno o más personas. Es fundamental subrayar que, con el fin de transmitir información de manera efectiva, la comunicación oral se ve enriquecida por la comunicación no verbal, y ambas se complementan mutuamente. Estas formas de comunicación se pueden identificar en situaciones como conversaciones telefónicas, reuniones y diálogos en persona.

2.3.1.3.2. Los canales escritos.

Son sistemas de códigos que se dan a través de la ortografía y gramática, se basa en la estructura sintáctica para que las palabras, frases u oraciones tengan un buen orden, así se pueda expresar las ideas de manera lógica y ordenada. Este canal se basa en la interacción a través de la palabra escrita o texto para transmitir el mensaje, sin necesidad que el emisor y el receptor estén presentes en el mismo momento o lugar.

La utilización de canales de comunicación escrita puede ser de gran importancia para mantener un registro duradero, tangible y comprobable de la información. Por lo general, también impulsa a las personas a reflexionar con más atención sobre lo que desean comunicar (Cedaro, 2007). Se rescata como ventajas que la información llega a tener conservación que permite releer, como tenerla registrada, asimismo su permanencia beneficia en tenerla como fuente de consulta.

Se produce mediante diversos medios y plataformas que habilitan a las personas a comunicarse por escrito. Algunos de los medios de comunicación escrita más comunes incluyen:

- Cartas: escritas a mano se utilizan para la comunicación escrita, especialmente en contextos formales o personales, aunque son menos comunes en la era digital.
- Documentos impresos: incluyen libros, revistas, periódicos, panfletos, folletos y carteles, entre otros tipos.

- Correspondencia oficial: como informes, memorandos, documentos legales, también utiliza la comunicación escrita.

La elección del medio de comunicación escrito se ve influenciada por el propósito de la comunicación, la audiencia a la que se dirige y el tipo de mensaje, cada uno de estos factores tiene sus propias características y beneficios específicos.

Se puede encontrar como desventaja la falta de respuesta inmediata a excepción algunos canales de mensajería inmediata, la ortografía en este canal es fundamental, puede alterar el significado del mensaje si se lo aplica de manera incorrecta, pueden realizarse a través de manuales publicitarios e institucionales, cartas, comunicados.

2.3.1.3.3. Los canales electrónicos.

Son las tecnologías vinculadas al internet que han tenido mayor crecimiento en las últimas décadas, tiene como principal ventaja transmitir mensajes escritos de manera inmediata para comunicarse (Cedaro, 2007). Se trata de una plataforma en línea que posibilita la transmisión y recepción de mensajes que no se limitan únicamente a texto, sino que también pueden incluir diversos tipos de archivos, imágenes, audio, así como la capacidad de enviar información a múltiples destinatarios al mismo tiempo y de manera ágil.

Existen diversos medios y sistemas que facilitan la comunicación electrónica, tales como:

- Correo electrónico: Uno de los medios más utilizados es el correo electrónico. Permite el envío de archivos adjuntos, mensajes escritos y otros tipos de datos a través de Internet.

- Mensajería instantánea: Aplicaciones de mensajería como WhatsApp, Telegram y Facebook Messenger facilitan la comunicación electrónica en tiempo real mediante mensajes de texto, voz y video.

- Redes sociales: Plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn permiten a las personas comunicarse con su red de contactos electrónicamente, compartiendo información, fotos, videos y mensajes.
- Videoconferencia: Las herramientas como Zoom, Microsoft Teams y Google Meet facilitan realizar reuniones y conversaciones electrónicas en tiempo real mediante video y audio.
- Correo electrónico corporativo: Se utiliza por las organizaciones para la comunicación interna y externa, así como para la colaboración en proyectos.

La elección de la comunicación electrónica se ve condicionada por el propósito de la comunicación, la audiencia a la que se dirige y la tecnología disponible, lo que posibilita la adaptación de esta forma de comunicación a diversas situaciones y requerimientos específicos.

Indudablemente, se ha transformado en un recurso de gran importancia en el ámbito de la comunicación interna en las organizaciones. Estos canales abarcan el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, los blogs y las videollamadas, fomentando una interacción bidireccional.

2.3.2 COMUNICACIÓN INTERNA

2.3.2.1 Definiciones

La comunicación interna se percibe como una herramienta de dirección y una estrategia que puede ser utilizada como un medio para alcanzar un objetivo, donde la principal preocupación radica en la capacidad de recepción y captación de los mensajes. Se trata de la comunicación que se orienta de manera particular hacia los empleados, es decir, a cada uno de los integrantes internos de la organización. Este tipo de comunicación se origina con el propósito de crear un entorno de trabajo productivo que fomente la armonía y la participación activa. (Brandolini y González, 2009).

Flores-Alarcón (2015) indica que, en cualquier entidad, las personas que interactúan diariamente son el elemento más crucial, ya que colaboran en la creación de canales de

comunicación para forjar relaciones interpersonales. Por lo tanto, para que una organización obtenga resultados favorables, es esencial dar prioridad a la comunicación interna, ya que constituye una herramienta esencial para que el equipo colabore en la consecución de sus tareas compartiendo un objetivo común.

La organización requiere establecer comunicación con sus empleados y administrar la información de manera cooperativa para alcanzar sus metas. Esto implica una coordinación efectiva entre sus audiencias internas, con el fin de lograr niveles óptimos de productividad y rentabilidad.

Es significativo destacar que la intención de la comunicación interna es colaborar estrechamente con su audiencia interna, que incluye a gerentes, mandos medios, directivos y personal operativo, como su principal grupo destinatario. Todo este conjunto organizativo debe trabajar en conjunto de manera coordinada.

Entonces, se puede evidenciar que la comunicación interna en las organizaciones públicas es un proceso fundamental que implica la planificación, el flujo y el intercambio de información entre todos los niveles y miembros de la institución gubernamental. Su importancia radica en su capacidad para promover la eficiencia, la transparencia, la cohesión, y la colaboración dentro de la organización, lo que a su vez se traduce en un servicio público de mayor calidad y en la capacidad de cumplir con las responsabilidades gubernamentales hacia la sociedad. Esta comunicación efectiva en el ámbito público contribuye a una toma de decisiones más informada, a la rendición de cuentas, al compromiso de los empleados y a la satisfacción del ciudadano, estableciendo así las bases para un gobierno eficaz y una relación positiva con la comunidad.

2.3.2.2. Tipos de Comunicación Interna

Cada entidad emplea diversos enfoques para la comunicación, que pueden dividirse en métodos formales y no formales.

2.3.2.2.1 Comunicación Formal.

La empresa gestiona este tipo de comunicación, lo que significa que es el método de comunicación que todos los empleados están familiarizados (Flores-Alarcón, 2015). Se trata de cualquier comunicación entre los empleados de una empresa, sin importar su nivel jerárquico, que se lleva a cabo mediante canales formales establecidos.

En las organizaciones públicas es una interacción estructurada y oficial que sigue protocolos y procedimientos establecidos. Fluye principalmente desde niveles jerárquicos superiores hacia inferiores y se utiliza para transmitir información institucional, directrices y políticas. Su función principal es coordinar actividades, asegurar la alineación con objetivos y mantener registros para la rendición de cuentas.

2.3.2.2.2. Comunicación informal.

La comunicación informal ocurre al margen de las vías oficialmente definidas por la empresa y no necesariamente se relaciona con los objetivos de la organización. Sin embargo, contribuye a fomentar el conocimiento mutuo y a establecer conexiones entre los miembros de la empresa.

En las organizaciones públicas se refiere a las interacciones no estructuradas y no oficiales que tienen lugar entre los miembros de la institución. Se caracteriza por ser espontánea y basada en relaciones personales, en lugar de seguir protocolos rígidos. Esta forma de comunicación permite el intercambio de información, experiencias y opiniones de manera más libre y relajada, lo que puede fortalecer las relaciones entre los empleados y contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo. Sin embargo, la comunicación informal también puede dar lugar a la difusión de rumores o malentendidos si no se gestiona adecuadamente.

2.3.2.3. Flujos de Comunicación interna

La información fluye de diferentes maneras según los tipos de comunicación de la empresa (Flores Alarcon, 2015). Por lo tanto, la gestión efectiva de estos flujos es esencial para

garantizar que la información circule de manera eficiente, se promueva la cohesión organizacional y se logren los objetivos institucionales en un entorno público.

Las organizaciones están formadas por una serie de personas que desempeñan papeles específicos o representan ciertos roles, por lo cual en una organización el desarrollo de mensajes se da a través de los diferentes flujos:

2.3.2.3.1 Comunicación Horizontal.

Yulk (2008) plantea a la comunicación horizontal como un elemento crucial en el liderazgo y la toma de decisiones en las organizaciones. Se produce entre dos o más individuos que pueden ser considerados en el mismo nivel jerárquico, a través del intercambio de información, ideas y retroalimentación.

Este tipo de comunicación es fundamental para promover la colaboración, la coordinación y el trabajo en equipo entre áreas funcionales distintas, fortaleciendo las relaciones laborales, además contribuye a la eficiencia y la efectividad de la organización en el ámbito público.

- Facilita que los integrantes de la organización construyan relaciones personales efectivas mediante la creación de acuerdos no explícitos, lo que simplifica la coordinación de tareas.
- Facilita un medio por el cual los compañeros de trabajo pueden compartir información relacionada con la organización.
- Mejora la gestión de desarrollo organizacional e incrementa la cohesión interna.
- Facilita el flujo de información lateral, lo que contribuye a la resolución de problemas, y la mejora de procesos en una entidad pública.

2.3.2.3.2 Comunicación Transversal.

Se trata de la comunicación entre individuos de diversos niveles dentro de la organización que no tienen una dependencia jerárquica directa entre ellos.

Silva-Murillo (2011) Se subraya la relevancia de señalar que este tipo de comunicación se encuentra en instituciones contemporáneas en las cuales la gestión está más comprometida y unificada. En organizaciones contemporáneas, la integración se define como el proceso de consolidar y comprometer la gestión, lo que resulta en una comunicación altamente eficiente y coordinada dentro de ese contexto.

Podemos definir a la comunicación transversal como un proceso en el cual la información y las interacciones fluyen de manera efectiva y coordinada entre diferentes áreas o niveles jerárquicos, con el propósito de alcanzar objetivos comunes. Esta busca promover la colaboración y la sinergia entre los integrantes de la entidad, independientemente de su posición, para lograr metas compartidas de manera eficiente.

Por ende, en las organizaciones públicas es un enfoque que fomenta la interacción y flujo de información a través de diferentes niveles y áreas funcionales, permitiendo la colaboración y coordinación interdepartamental para una gestión eficiente.

2.3.2.3.3. Comunicación Vertical.

Se trata del flujo oficial y organizado de órdenes, datos y determinaciones que se transmiten desde las posiciones jerárquicas más altas hacia las posiciones jerárquicas más bajas o viceversa, dentro de una organización. Su propósito es asegurar la claridad en las funciones y responsabilidades, eliminando la ambigüedad y promoviendo una cultura organizacional donde la información se comparte de manera abierta y transparente. Al mismo tiempo, busca reducir la difusión de rumores y desinformación, lo que contribuye a un entorno de trabajo más eficiente y cohesionado.

Berlo (1984) presenta un modelo de comunicación que abarca la dimensión vertical y subraya cómo la comunicación puede moverse en tres direcciones principales: de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y de manera horizontal entre colegas. Este enfoque resalta la relevancia de la comunicación vertical en los procesos de toma de decisiones y la retroalimentación dentro de la organización.

2.3.2.3.3.1 La comunicación Descendente

Se comunica desde el líder hacia los demás integrantes de la organización siguiendo la estructura jerárquica establecida. Este proceso facilita la distribución de políticas, metas y decisiones gubernamentales a los empleados y ciudadanos, contribuyendo a la alineación de objetivos y la implementación efectiva de políticas públicas.

- Es el recurso que se utiliza con mayor regularidad por parte de la dirección de las organizaciones.
- Facilita información sobre el trabajo a los miembros de la organización.
- Previene la aparición de rumores originados por la demanda de información por parte de los integrantes de una entidad.
- Proporcionar información respecto a las labores y obligaciones de los distintos niveles presentes en la estructura de la institución.

2.3.2.3.3.2. La comunicación Ascendente

Se desarrolla desde el personal de nivel inferior o subordinados hasta los niveles superiores o líderes. La comunicación ascendente es fundamental para fomentar la participación e identificar problemas.

- Permite evaluar la comunicación descendente.
- Aumenta la colaboración y la responsabilidad de todos.
- Habilita al personal de nivel inferior en la organización a compartir información importante con sus superiores como un medio para reducir las tensiones. Rice y Atkin (2012) mencionan que el intercambio de información implica el envío de mensajes y contenido específicos en una audiencia con el objetivo de modificar actitudes, comportamientos o conocimientos de la audiencia.
- Fomenta un ambiente de mejora en relación al desempeño laboral de cada integrante.

2.3.2.4. Funciones de la comunicación interna

Se pueden identificar una amplia variedad de funciones que desempeña la comunicación dentro de la empresa, y estas se pueden clasificar en tres categorías principales:

- La comunicación interna como medio para transmitir la cultura corporativa.
- La comunicación interna como instrumento para la dirección y gestión.
- La comunicación interna como recurso de la comunicación externa.

2.3.2.5. La comunicación interna como medio para transmitir la cultura corporativa

La cultura organizacional representa una parte de la identidad que se presenta como desafiante para cambiar, ya que contiene componentes tanto racionales como emocionales. Por lo tanto, no siempre se basa en argumentos lógicos, sino en impresiones, suposiciones, perspectivas y creencias, y cada uno de estos elementos tiene un grado de arraigo diferente en las personas y grupos.

La cultura dentro de una organización tiene la capacidad de afectar la forma en que se gestiona, lo que podría requerir adaptaciones en el enfoque de liderazgo para asegurar una coherencia eficiente en la obtención de las metas de la entidad.

2.3.2.6. La comunicación interna como instrumento para la dirección y gestión

La relación entre la dirección y la comunicación pone de manifiesto de manera clara que la comunicación interna realiza un rol crucial en la gestión de cualquier organización. Funciona como un sistema de información crítico, comparable a "indicadores de control", que ofrece datos relevantes y, en particular, permite prevenir, anticipar o colaborar en la solución de problemas.

Polya (1989), comprender el problema, crear un plan, implementar el plan y revisar los resultados son los cuatro pasos que propone para la resolución de problemas, donde también destaca la importancia de comprender y dividir problemas complejos en partes más fáciles de manejar.

Por lo tanto, la eficacia de una organización depende en gran medida de la comunicación interna, debido a que ofrece información valiosa que capacita a los líderes o colaboradores para comprender y abordar los posibles problemas que se puedan presentar, aplicando un enfoque sistemático para la resolución de problemas que resulta crucial para el éxito de una organización.

2.3.2.7 La comunicación interna como recurso de la comunicación externa

La comunicación interna y la comunicación con el público externo están intrínsecamente relacionadas. Debido a las distintas conexiones que cada individuo dentro de la organización tiene en función de sus circunstancias personales, los propios miembros se convierten en canales de comunicación hacia el exterior.

Es por ello que la comunicación interna y externa debe abordarse de manera integral ya que están estrechamente conectadas, debido a la importancia de una comunicación interna efectiva porque puede afectar cómo se ve o se comunica con los demás.

2.4. Sistema de hipótesis

A mayor influencia de los canales de comunicación, se fortalece la comunicación interna de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Salaverry.

2.4.1 Variables (cuadro de operacionalización de variables)

OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación horizontal	Relaciones interpersonales	1. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS es fluida? 2. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS fortalece el desarrollo profesional?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida
		Compartir información	2. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS permite compartir información de manera colaborativa?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida

		Resolución de problemas	4. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS contribuye a la resolución de problemas en las diferentes áreas?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida
	Comunicación transversal	Integración	5. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS permite una labor más integrada para cumplir los objetivos institucionales?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida
		Objetivos comunes	6. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS posibilita resultados conjuntos en beneficio de los objetivos comunes? 7. ¿En qué medida considera usted que los objetivos comunes influyen en la comunicación interna de la MDS?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida

		Nivel de coordinación	8. ¿En qué medida considera usted que el acceso a la información en la MDS contribuye un trabajo coordinado entre diferentes áreas?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida
	Comunicación vertical	Directivas	9. ¿En qué medida considera usted que los canales de comunicación que usa la MDS permiten que las directivas se comuniquen de manera oportuna?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida
		Claridad de funciones	10. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna influye en la claridad de las funciones en los colaboradores de la MDS?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida

		Eliminación de rumores	11. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna influye en la eliminación de rumores entre las áreas?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida
CANALES DE COMUNICACIÓN	Formales	Canales preferidos	12. ¿En qué medida usted prefiere utilizar los canales formales de comunicación de la MDS?	<ul style="list-style-type: none"> ● Correo electrónico ● Memorando múltiple ● Whatsapp ● Redes sociales ● Periódico mural ● Otro
		Frecuencia de uso	<p>13. ¿En qué medida utiliza usted los canales formales de comunicación que son de su preferencia en la MDS?</p> <p>14. ¿En qué medida usted considera que la MDS fomenta adecuadamente el uso de los canales formales de comunicación?</p>	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida

		Objetivo del uso	15. ¿En qué medida utiliza usted los canales formales de comunicación en la MDS?	<ul style="list-style-type: none"> ● Informarme ● Consultas a otras áreas ● Otro
Informales		Preferencia de uso	16. ¿En qué medida prefiere el uso de los canales oficiales en la MDS? 17. ¿En qué medida prefiere el uso de los canales no oficiales en la MDS?	<ul style="list-style-type: none"> ● Whatsapp ● Llamada de teléfono ● Conversaciones cara a cara ● Otro ● Redes sociales (Facebook, Instagram, Tiktok) ● WhatsApp ● Llamadas ● Memorando ● Otro
		Motivos de uso	18. ¿En qué medida los colaboradores se sienten motivados a usar canales informales? 19. ¿En qué medida considera usted que el uso de los canales informales de comunicación afecta la comunicación interna?	<ul style="list-style-type: none"> ● Rapidez ● Ahorrar tiempo ● Comodidad <p>En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida</p>

		Satisfacción en el uso	20. ¿En qué medida considera usted que los trabajadores están satisfechos con los canales de comunicación en la MDS?	En ninguna medida En poca medida En regular medida En gran medida
--	--	------------------------	--	--

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1 Tipo y nivel de investigación

El presente estudio es cuantitativo, por su finalidad es una investigación básica y por su orientación es correlacional causal, ya que se observan dos variables, canales de comunicación y comunicación interna.

3.2 Población y muestra de estudio

3.2.1 Población

La población estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry 2023, fueron 238 trabajadores, de los cuales 132 eran administrativos y 106 personal de campo.

Población		Total					
		Hombres		Mujeres		Total	
Administrativos	Nombrados	7	2.94 %	8	3.36 %	15	6.35
	Cas Indeterminado	18	7.56 %	16	6.72 %	34	14.28 %
	Cas Determinado	24	10.08 %	28	11.76 %	52	21.84%
	Locadores	13	5.46 %	18	7.56 %	31	13.02%
Personal de campo	Nombrados	5	2.10 %	0	0%	5	2.10%
	Cas Indeterminado	24	10.08%	9	3.78 %	33	13.86%
	Cas Determinado	23	9.66 %	14	5.88 %	37	15.54%
	Locadores	12	5.04%	19	7.98 %	31	13.02%
Total		126	52.94	112	47.05	238	100%

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó el tipo probabilístico. De manera que se determinó que el fortalecimiento de la comunicación interna influyó en los canales de comunicación de la Municipalidad Distrital de Salaverry 2023.

Cómo se conoce el tamaño de la población, para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

Para población finita (< de 100,000 unidades)

$$m = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) e^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$n=?$

$z = 95\% = 1.96$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$N = 238$

$E = 5\% = 0.05$

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(190)}{(238-1)(0.05^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{228.5752}{0,148125}$$

$$n = 154.312$$

Criterios de selección

MUESTRA ESTRATIFICADA

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

siendo N el número de elementos de la población, n el de la muestra, N_i el del estrato i

ADMINISTRATIVOS

$$ni = \frac{154 \cdot 132}{235}$$

$$ni = 154 \cdot 0.56$$

$$ni = 85.41$$

OBREROS

$$ni = \frac{154 \cdot 106}{235}$$

$$ni = 154 \cdot 0.44$$

$$ni = 68.58$$

Muestra	Total	
	Hombre/Mujer	%
Administrativos	85	55.19
Obreros	69	44.80
Total	154	100

Fuente: Elaboración propia

3.3. Diseño de Contrastación

El diseño de contrastación utilizado fue correlacional causal, se representó de la siguiente manera:

VI: Canales de comunicación

VD: Comunicación Interna



En la investigación, al ser de carácter correlacional causal, solo se analizó la muestra para extraer la información relevante. Donde la muestra de investigación (M) estuvo estructurada por los 154 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry, los cuales 85

eran administrativos y 69 operarios, la información relevante (X, Y) fue de las variables de gestión de la comunicación interna y canales de comunicación.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Meneses et al. (2016), el cuestionario es una herramienta que facilita al investigador social formular una secuencia de preguntas con el fin de recopilar datos estructurados de una muestra de individuos, utilizando un enfoque cuantitativo.

La investigación desarrollada es cuantitativa; por ende, se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitieron analizar las variables de estudio desde dicha perspectiva. La técnica que se utilizó fue el cuestionario y el instrumento para el recojo de datos fue la encuesta con respuesta cerrada, tal y como se detalla su correspondencia en el siguiente cuadro:

TÉCNICA	INSTRUMENTO	MÉTODO DE ENCUESTA	MUESTRA
Encuesta online	Cuestionario	Google Forms	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Fuente: Elaboración propia

El instrumento fue validado por tres expertos comunicadores sociales especialistas en temas de comunicación organizacional a través de un formato establecido.

El objetivo del instrumento elegido fue analizar la influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry. El instrumento estuvo constituido por las dimensiones e indicadores reflejados en la operacionalización de variables, en el cual se detalló el contenido del instrumento.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa Microsoft Excel. El análisis de datos fue validado por un experto. Se utilizó la estadística descriptiva, formulando tablas y gráficas de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, relacionado con la variable para llegar a las conclusiones del presente estudio.

VARIABLE	DIM.	NRO. ITEMS	CALIFICACIÓN	C	BAREMO	
Comunicación Interna	3	11	Mínima:	1	Bajo nivel: 22	
			Máxima:	4	24	Nivel moderado: 33
						Alto nivel: 44
Canales de comunicación	2	4	Mínima:	1	Bajo nivel: 18	
			Máxima:	4	16	Nivel moderado: 27
						Alto nivel: 36

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1A partir del objetivo general

Determinar el nivel de influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Tabla 1

Impacto de los Canales de Comunicación utilizados en la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL ASPECTOS	BAJO %	MEDIO %	ALTO %	TOTAL %
Formales	41	51	8	100
Informales	31	59	10	100
Canales de Comunicación	27	61	12	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 1, se observa que los canales formales e informales tienen un impacto de nivel medio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry, al igual que los canales de comunicación en su conjunto.

Tabla 2

Impacto de los tipos de Comunicación Interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL ASPECTOS	BAJO %	MEDIO %	ALTO %	TOTAL %
Comunicación horizontal	41	38	21	100
Comunicación transversal	34	38	27	100
Comunicación vertical	36	42	23	100
COMUNICACIÓN INTERNA	31	38	31	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 2, se observa que la comunicación horizontal presenta un nivel bajo de impacto entre los trabajadores, mientras que la comunicación transversal y vertical están en un nivel medio.

4.1.2 A partir del objetivo específico 1

Nivel de influencia de los canales de comunicación formales de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Analizar el nivel de influencia de los canales de comunicación formales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry para fortalecer la comunicación interna.

Tabla 3

Frecuencia en el uso de los canales formales con mayor preferencia por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry y el nivel de fomento de estos.

NIVEL ASPECTOS	BAJO %	MEDIO %	ALTO %	TOTAL %
Frecuencia de uso (Preferencia)	48	52	0	100
Frecuencia de uso (Fomentar)	47	53	0	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 3, se observa que los canales formales de comunicación son preferidos en un nivel medio, al igual que en su fomentación de uso.

4.1.3 A partir del objetivo específico 2

Nivel de influencia de los canales de comunicación informales de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Tabla 4

Nivel de satisfacción y motivación para el uso de canales informales en la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL ASPECTOS	BAJO %	MEDIO %	ALTO %	TOTAL %
Motivos de uso	42	58	0	100
Satisfacción en el uso	42	58	0	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 4, se observa un nivel medio en la satisfacción en el uso de los canales informales de comunicación, al igual que en la motivación para usarlos.

4.1.4 A partir del objetivo específico 3

Establecer características de la influencia de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Tabla 5

Nivel de diversos aspectos de la comunicación horizontal en la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL ASPECTOS	BAJO %	MEDIO %	ALTO %	TOTAL %
Relaciones Interpersonales (Fluida)	58	42	0	100
Relaciones Interpersonales (Fortalecida)	51	49	0	100
Compartir Información	51	49	0	100
Resolución de problemas	47	53	0	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 5, se observa que los aspectos de relaciones interpersonales y compartir información se encuentran en un nivel bajo, mientras que la resolución de problemas está en un nivel medio.

Tabla 6

Nivel de diversos aspectos de la comunicación transversal en la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL ASPECTOS	BAJO %	MEDIO %	ALTO %	TOTAL %
Integración	46	54	0	100
Objetivos comunes	42	58	0	100
Objetivos comunes	42	58	0	100
Nivel de coordinación	43	57	0	100

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 6, se observa que la comunicación transversal contribuye en un nivel medio a la integración para cumplir objetivos institucionales y a la consecución de objetivos comunes, así como al desarrollo del trabajo coordinado.

Tabla 7

Nivel de diversos aspectos de la comunicación vertical en la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL ASPECTOS	BAJO %	MEDIO %	ALTO %	TOTAL %
Directivas	47	53	0	100
Claridad de funciones	42	58	0	100
Eliminación de rumores	47	53	0	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 7, se constató que la comunicación vertical contribuye en un nivel medio a una oportuna comunicación por parte de las directivas, a tener claridad en cuanto a las funciones de los colaboradores y a la eliminación de rumores.

4.1.5 A partir del objetivo específico 4

Definir el comportamiento de los trabajadores respecto al uso de canales de comunicación.

Tabla 8

Preferencias del personal administrativo y de campo en cuanto al uso de los diversos canales formales e informales

ASPECTOS	ADMINISTRATIVO %	PERSONAL DE CAMPO %	TOTAL %
Correo electrónico	12.33	1.29	12.33
Memorando múltiple	16.23	2.59	18.83
WhatsApp	16.23	20.12	36.36
Redes sociales	7.79	3.89	11.68
Periódico mural	1.94	7.79	9.74
Otro	2.59	8.44	11.03
Total	55.84	44.15	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 8, se evidencia que, el personal administrativo tiene una mayor preferencia por el memorando múltiple y el WhatsApp, mientras que el personal de campo prefiere este último.

Tabla 9

Uso dado a los canales formales de comunicación por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL	ADMINISTRATIVO	PERSONAL DE CAMPO	TOTAL
ASPECTOS 15	%	%	%
Informarme	29.87	29.87	59.74
Consultas a otras áreas	22.07	11.03	33.11
Otro	3.89	3.24	7.14
Total	55.84	44.15	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 9, se aprecia que el personal administrativo y de campo utilizan mayoritariamente los canales formales de comunicación para informarse de aspectos relacionados con el trabajo.

Tabla 10

Canales oficiales de comunicación preferidos por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL	ADMINISTRATIVO	PERSONAL DE CAMPO	TOTAL
ASPECTOS 16	%	%	%
WhatsApp	25.97	10.38	35.71
Llamada de teléfono	11.03	11.68	22.72
Conversaciones cara a cara	13.63	16.23	29.87
Otro	5.84	5.84	11.68
Total	55.84	44.15	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 10, se aprecia que el personal administrativo prefiere utilizar WhatsApp como canal oficial de comunicación, mientras que el personal de campo prefiere utilizar las conversaciones cara a cara.

Tabla 11

Canales no oficiales de comunicación preferidos por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry

NIVEL	ADMINISTRATIVO	PERSONAL DE CAMPO	TOTAL
ASPECTOS 17	%	%	%
Redes sociales	18.18	7.79	25.97
WhatsApp	18.83	12.33	31.16
Llamadas	7.79	12.33	20.12
Memorando	9.74	8.44	18.18
Otro	1.29	3.24	4.54
Total	55.84	44.15	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11, se observa que el personal administrativo prefiere como canales no oficiales las redes sociales y WhatsApp, mientras que el personal de campo prefiere utilizar WhatsApp y llamadas telefónicas.

Tabla 12

Motivos por los cuales los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry utilizan los diferentes canales informales de comunicación

NIVEL	ADMINISTRATIVO	PERSONAL DE CAMPO	TOTAL
ASPECTOS 18	%	%	%
Rapidez	35.06	16.88	51.94
Ahorrar tiempo	14.28	22.07	36.36
Comodidad	4.54	3.24	7.79
Otro	1.94	1.94	3.89
Total	55.84	44.15	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 12, se observa que el principal motivo por el que el personal administrativo utiliza los canales informales de comunicación es por la rapidez, mientras que el personal de campo los prefiere por que ahorran tiempo.

4.2. Docimasia de hipótesis

A mayor influencia de los canales de comunicación, se fortalece la comunicación interna de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Pruebas de chi-cuadrado			Significació n asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	537.758 ^a	384	0.000
Razón de verosimilitud	352.288	384	0.876
Asociación lineal por lineal	75.412	1	0.000
N de casos válidos	154		

a. 429 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Se aprecia que el valor de la prueba Chi cuadrado tiene un valor de significancia 0.876 por lo que se concluye que a mayor influencia de los canales de comunicación se fortalece la comunicación interna, con esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	306.980 ^a	192	0.000
Razón de verosimilitud	270.953	192	0.000
Asociación lineal por lineal	75.997	1	0.000
N de casos válidos	154		

a. 231 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .07.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de los resultados se elabora con base en los objetivos establecidos en el presente informe de estudio, lo que garantiza una interpretación coherente y relevante de los hallazgos. Este enfoque se implementa para mantener consistencia y pertinencia en la discusión subsiguiente:

Objetivo general: Determinar el nivel de influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Para alcanzar este objetivo se empleó como referencia la tabla 1 y 2, donde se evidenció que los canales formales de comunicación de la Municipalidad Distrital de Salaverry tienen un impacto de nivel medio, con un porcentaje del 51%, mientras que los canales informales tienen un nivel medio con un porcentaje de 59%.

De la tabla 2 se infiere que la comunicación horizontal está en un nivel bajo con un 41%. La comunicación transversal y vertical en la Municipalidad Distrital de Salaverry se ubican en niveles medios con 38% y 42%, respectivamente.

Los canales de comunicación se dividen en formales e informales, los cuales tienen un impacto de nivel medio en el personal que labora en la Municipalidad. Asimismo, los tipos de comunicación que se manejan en la entidad son horizontal, transversal y vertical; la comunicación horizontal tiene un bajo impacto en los trabajadores, mientras que la transversal y vertical tienen impacto medio.

Estos resultados contrastan con Montes-Pérez (2019), quien indica que la implementación de un sistema de comunicación interna debe ser transparente, precisa y que tenga la capacidad de llegar de manera puntual a todos los miembros del personal administrativo, con el fin de mejorar la eficiencia laboral en la entidad. Por ello, estos hallazgos proporcionan una perspectiva negativa de la situación en la Municipalidad Distrital de Salaverry en cuanto a la comunicación interna y los canales de comunicación, ya que la integración efectiva de la comunicación horizontal, vertical y transversal en una municipalidad es esencial para lograr un intercambio de información completo y eficiente.

Mientras que la comunicación horizontal favorece la colaboración entre colegas del mismo nivel, la vertical asegura la transmisión coherente de directrices y decisiones, y la comunicación transversal promueve la coordinación entre diferentes áreas y niveles jerárquicos. En conjunto, estas formas de comunicación contribuyen a una gestión eficaz, toma de decisiones informadas y cohesión en el ambiente laboral municipal.

Asimismo, en una municipalidad, los canales de comunicación son fundamentales para la transmisión efectiva de información. Los canales formales, como reuniones oficiales, correos electrónicos y documentos oficiales, establecen líneas estructuradas de comunicación para transmitir políticas, decisiones y directrices. Por otro lado, los canales informales, como conversaciones casuales, redes sociales internas e interacciones cotidianas, contribuyen a la creación de un ambiente de trabajo más colaborativo y fortalecen las relaciones entre los miembros del personal. La combinación equilibrada de ambos tipos de canales promueve una comunicación integral y efectiva dentro de la municipalidad.

La teoría de la Comunicación Organizacional se relaciona con la comunicación interna y los canales de comunicación; Brandolini y González (2009) sostienen que las organizaciones están en constante comunicación, ya sea a través de la emisión de mensajes o incluso cuando optan por no decir nada en absoluto. Por esta razón, es fundamental no dejar al azar la gestión de la comunicación en una institución. Además, cualquier falta de comunicación suele llenarse de alguna manera, a menudo dando lugar a la propagación de rumores. En consecuencia, se destaca que esta teoría se focaliza en el modo en que las organizaciones establecen y gestionan la comunicación interna con el propósito de alcanzar sus objetivos. Su enfoque se dirige a la estructuración de la comunicación, la elección de canales y la recepción de retroalimentación, proporcionando una perspectiva integral sobre la dinámica comunicativa organizacional.

En el entorno dinámico y social de una organización, la comunicación interpersonal y horizontal desempeña un papel fundamental en la construcción de relaciones sólidas y en la influencia de las dinámicas laborales. Esta teoría se centra en las interacciones cara a cara entre los miembros, reconociendo que la calidad de estas interacciones tiene un impacto directo en la eficiencia y efectividad organizativa.

Desde la perspectiva de la comunicación, se considera que esta teoría proporciona una base sólida para la investigación, destacando la importancia de comprender cómo se forman las relaciones y cómo la comunicación moldea las interacciones en el lugar de trabajo. Este enfoque en el desarrollo personal contribuye directamente al fortalecimiento de la autoestima y la confianza, actitudes cruciales para facilitar una comunicación más efectiva con los demás en el entorno laboral.

En contexto, y de acuerdo a nuestros resultados, se debe destacar la necesidad de una planificación cuidadosa de la comunicación, la elección adecuada de canales y la facilitación de la retroalimentación. En resumen, una comunicación interna bien ejecutada es esencial para el éxito organizacional al contribuir a la eficiencia y efectividad en la consecución de metas.

Objetivo específico 1: Analizar el nivel de influencia de los canales de comunicación formales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry para fortalecer la comunicación interna.

Para este objetivo, se consideraron como referencias la tabla 3, en las cuales se observa que los canales de comunicación formales dentro de la Municipalidad Distrital de Salaverry tienen un nivel medio con un 52% y 53% en su frecuencia de uso.

Estos resultados contrastan con Caizaguano-Chimbo (2023), quien afirma que el nivel de influencia de los canales de comunicación permite generar conciencia entre los integrantes de los departamentos administrativo y de talento humano acerca de que la adecuada gestión del sistema de información y la apropiada utilización de los canales de comunicación internos contribuyen a mejorar la administración y el cumplimiento de los procesos en cada área; también es importante resaltar que la entrega eficaz de información a colegas y clientes es crucial para evitar obstáculos que puedan ralentizar los procesos, asegurando una gestión eficiente de la información.

La Teoría de la Comunicación Estratégica se relaciona con el nivel de influencia de los canales de comunicación. Cambria (2016) se refiere a un conjunto de procesos aplicados en diversas áreas, especialmente en la esfera informativa, con la conclusión de alcanzar una ventaja competitiva en comparación con otros grupos. La importancia de la comunicación estratégica y la necesidad de líderes con habilidades específicas se vinculan directamente con la comunicación vertical en las organizaciones.

Las afirmaciones de Cedaro (2007) y de la cita de Ariza y Ariza (2018) colegimos que el uso de canales orales en la comunicación organizacional presenta ventajas significativas, pero también conlleva desafíos importantes.

Cedaro (2007) menciona la rapidez con la que se puede obtener retroalimentación a través de canales orales, lo que contribuye a un sistema de comunicación más ágil y receptivo. Además, enfatiza que este canal es una parte integral de la vida diaria, lo que aumenta la precisión en la transmisión de mensajes.

La capacidad de las personas para expresarse verbalmente mediante diversos medios y vías añade complejidad al uso de canales orales. Esto sugiere que la comunicación oral no se limita a un solo formato y puede variar según el contexto y los medios utilizados.

Ariza y Ariza (2018) indica que estos canales orales están definidos por la política de comunicación de la institución. Estos canales siguen pautas específicas y pueden manifestarse en direcciones verticales u horizontales, dependiendo de la estructura formal de relaciones dentro de la organización.

Por consiguiente, la comunicación efectiva dentro de la Municipalidad Distrital de Salaverry puede beneficiarse de una mayor atención en la gestión estratégica de la información y a la adaptación de los canales de comunicación a las necesidades y estructuras específicas de la organización. La comprensión de la dinámica de los canales orales y su alineación con la

política de comunicación institucional también juegan un papel crucial en el logro de una comunicación eficiente y en la mejora de los procesos organizativos.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de influencia de los canales de comunicación informales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry para fortalecer la comunicación interna.

Para este objetivo, se usó la tabla 4 como referencia. En esta se evidencia que los canales de comunicación informales dentro de la Municipalidad Distrital de Salaverry tienen un nivel medio en motivos y satisfacción de uso, con un 58%

Los canales de comunicación informales en la Municipalidad Distrital de Salaverry se enmarcan dentro del nivel medio; no obstante, Flores y Chafloque (2019) destacan una fuerte correlación entre la gestión de los canales de comunicación interna y la identidad corporativa en los empleados administrativos. Por ello, se debe tener una relación recíproca entre estos canales que incluyen interacciones informales en el lugar de trabajo, como conversaciones casuales, intercambio de mensajes a través de plataformas sociales internas, encuentros fuera de las reuniones formales, entre otros.

Se resaltó que la comunicación informal no sólo transmite datos y noticias, sino que también contribuye a establecer confianza entre los colegas. En este entorno, los trabajadores comparten no solo información laboral, sino también aspectos personales que fortalecen los lazos humanos y promueven un sentido de pertenencia a la comunidad laboral. La confianza derivada de la comunicación informal crea un ambiente propicio para la colaboración y la cooperación, elementos esenciales para el éxito organizacional.

Además, la comunicación informal facilita el establecimiento de amistades entre los miembros del equipo. Al propiciar conversaciones más allá de los límites laborales, se fomenta el desarrollo de relaciones interpersonales más profundas y significativas. Estas conexiones

personales pueden traducirse en una mayor satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten más apoyados y comprendidos por sus compañeros.

Otro aspecto relevante de la comunicación informal es su capacidad para ayudar a los trabajadores a encontrar intereses comunes. A través de interacciones más relajadas y no estructuradas, los empleados descubren afinidades y pasiones compartidas, lo que no solo enriquece su vida laboral, sino que también contribuye al desarrollo de una cultura organizacional vibrante y cohesionada.

Se deduce la importancia de los canales de comunicación interna tanto formales como informales en una municipalidad ya que los medios y herramientas utilizados que facilitan la transmisión de información entre los diversos niveles y departamentos dentro de una entidad pública. La gestión efectiva de estos canales es esencial para fortalecer la comunicación interna, promover la coordinación entre áreas y garantizar la fluidez en el intercambio de información relevante para el funcionamiento de la entidad.

Por lo tanto, la comunicación informal en el contexto organizacional no solo cumple con la función de intercambiar información de manera no oficial, sino que también desempeña un papel crucial en la construcción de relaciones sólidas y en la formación de una cultura de empresa entre los trabajadores. Al permitir establecer confianza, fomentar amistades y encontrar intereses comunes, la comunicación informal contribuye significativamente al fortalecimiento de los lazos humanos y al desarrollo de un entorno laboral positivo y colaborativo. Su reconocimiento y promoción consciente pueden ser estrategias clave para potenciar la cohesión y la eficacia en el seno de la organización.

Objetivo específico 3: Establecer características de la influencia de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Para este objetivo, se consideraron como referencias las tablas 5, 6 y 7.

En la Tabla 5, se observa que, dentro de la comunicación horizontal, en el aspecto de relaciones interpersonales, se obtiene un resultado tanto de 58% como 51%, ubicándose en un nivel bajo. Asimismo, se identifica un bajo nivel, con un 51%, el aspecto de compartir información de manera colaborativa. El aspecto de resolución de problemas se encuentra en un nivel medio con 53%.

La Tabla 6 refleja que, en cuanto a la comunicación transversal, específicamente en la integración para alcanzar los objetivos institucionales, se obtuvo un 54%, ubicándose en un nivel medio. Igualmente, en los objetivos comunes, se registró un 58%. Finalmente, en coordinación, se alcanzó el mismo nivel con un 57%.

En la Tabla 7, se constató que la comunicación vertical, específicamente en el envío oportuno de directivas, obtuvo un porcentaje del 53%, situándose en un nivel medio. Del mismo modo, en la claridad de funciones se registró un 58%, y en la eliminación de rumores se obtuvo un porcentaje del 53%, ambos resultados indicando un nivel medio.

La comunicación transversal en la Municipalidad Distrital de Salaverry, específicamente en la integración para alcanzar los objetivos institucionales, objetivos comunes y coordinación se ubicó en un nivel medio.

Charry-Condor (2018) señala la estrecha relación que existe entre la comunicación interna, el entorno laboral dentro de la organización y las diferentes dimensiones de la estructura organizativa, teniendo un impacto en el rendimiento laboral que incluye aspectos como el respeto, la motivación y el apoyo. En este sentido, la conexión entre la comunicación interna y el ambiente laboral destaca la importancia de una comunicación transversal efectiva que promueva la colaboración y coordinación entre diferentes áreas y niveles jerárquicos dentro de la organización. Esto contribuye a un ambiente de trabajo favorable y al desempeño laboral positivo.

La Teoría de la constitución comunicativa de las organizaciones se relaciona con el nivel de influencia, ya que la constitución comunicativa de las organizaciones no se limita a la simple transmisión de información, sino que representa un proceso social esencial con la capacidad de originar, unificar, dar sentido y orientar a grupos, organizaciones, instituciones y otros aspectos de la realidad social, incluyendo movimientos democráticos. Esto subraya la relevancia de comprender y gestionar de manera efectiva la comunicación en el contexto organizacional para promover la cohesión y el sentido compartido (Rebeil-Corella, 2018).

La efectividad en la comunicación interna contribuye directamente a la cohesión y eficacia en el ambiente laboral, estableciendo las bases para una colaboración armoniosa entre las autoridades y los empleados en la consecución de los objetivos institucionales. Este vínculo fortalecido entre la comunicación interna y el ambiente laboral es un pilar esencial para el funcionamiento exitoso de la entidad. Del mismo modo, compartir información en una municipalidad entre sus trabajadores es crucial para una gestión eficiente y una toma de decisiones informada. Facilita la colaboración y coordinación entre diferentes áreas y niveles jerárquicos, promoviendo un intercambio completo y eficiente de datos.

En consecuencia, los aspectos que fortalecen la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, deben ser mejorados para fortalecer la efectividad de la comunicación transversal, promoviendo una integración más sólida y una coordinación más eficiente en la consecución de metas compartidas en la entidad municipal. Además, los aspectos identificados que refuerzan la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry señalan la necesidad imperante de mejoras en la efectividad de la comunicación transversal. Al fortalecer esta modalidad de comunicación, se abrirán oportunidades para una integración más sólida y una coordinación más eficiente en la consecución de metas. Estas mejoras contribuirán significativamente al incremento de la comunicación interna, promoviendo un entorno laboral más cohesionado y eficaz en beneficio directo de la municipalidad.

Objetivo específico 4: Definir el comportamiento de los trabajadores respecto al uso de canales de comunicación

En este objetivo, se consideraron las tablas 8, 9, 10, 11 y 12. En la tabla 8 se muestra que, en relación con el comportamiento de los colaboradores con respecto a los canales de comunicación, el personal administrativo prefiere el correo electrónico con un 12.33%; con relación al memorando múltiple, el personal administrativo lo prefiere en un 16.23%, y el personal de campo en un 2.59%; el uso de WhatsApp asciende al 16.23% con el personal administrativo y al 20.12% con el personal de campo. Respecto a las redes sociales, se observa un porcentaje del 7.79% en el personal administrativo y del 3.89% en el personal de campo. El periódico mural es usado por 1.94% del personal administrativo y por 7.79% por el personal de campo. Otros tipos de canales de comunicación presentan una preferencia del 2.59% en el personal administrativo y del 8.44% en el personal de campo.

En la tabla 9 se destaca el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry en cuanto al objetivo de informarse a través de los canales formales de comunicación, siendo utilizado por el personal administrativo y de campo en un 29.87%. Además, en lo que respecta a las consultas a otras áreas, se observa que el personal administrativo presenta un porcentaje del 22.07%, mientras que el personal de campo muestra un 11.03%. Asimismo, en relación con otros objetivos de uso, se identifica un 3.89% en el personal administrativo y un significativo 44.15% en el personal de campo.

En la tabla 10 se observa el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry en cuanto al uso de los canales de comunicación no formales: WhatsApp es usado por el 25.97% del personal administrativo, en comparación con el personal de campo, que registra un 11.68%. Las llamadas telefónicas son empleadas por el personal administrativo en un 11.03%, mientras que el personal de campo la utiliza en un 11.68%. En cuanto a las

conversaciones cara a cara, se observa que el personal administrativo las utiliza en un 13.63%, y el personal de campo en un 16.23%. En otros aspectos, el personal administrativo y de campo presentan un 5.84%.

En la tabla 11, se destaca el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry sobre que canales de comunicación considera que tiene mayor uso en la entidad, siendo las redes sociales las más empleadas por el personal administrativo, con un 18.18%, mientras que el personal de campo lo utiliza un 7.79%; el uso de WhatsApp para el personal administrativo es de 18.83%, mientras que para el personal de campo es de 13.33%; las llamadas telefónicas son usadas por el 7.79% del personal administrativo, y por el 12.33% del personal de campo; el memorando se usa por el 9.74% del personal administrativo mientras que el personal de campo lo usa en un 8.44%; en otros aspectos 1.29% para el personal administrativo mientras que el personal de campo 3.24%.

En la tabla 12 se destaca el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salaverry en cuanto al motivo por el cual utilizan los canales informales; se evidencia que el personal administrativo muestra una clara preferencia por la rapidez de la información, con un destacado porcentaje del 35.06%, mientras que el personal de campo tiene un porcentaje más bajo, alcanzando el 16.88%. En cuanto al aspecto de ahorrar tiempo, el personal administrativo presenta un porcentaje de 18.28%, mientras que el personal de campo lo supera ligeramente con un 22.07%. En lo que respecta a la comodidad, el personal administrativo registra un 4.54%, y el personal de campo tiene un porcentaje de 3.24%. En otros aspectos, ambos grupos, tanto el administrativo como el de campo, muestran un porcentaje similar del 1.94%.

En la Municipalidad se manejan diversas estrategias para el intercambio de información entre los trabajadores: los canales de comunicación son correo electrónico, memorando múltiple, WhatsApp, redes sociales, periódico mural y otros; también existe la modalidad de

informarse a través de canales formales y consultar a otras áreas; y, finalmente, se le da uso a canales informales tales como WhatsApp, llamadas telefónicas, conversaciones cara a cara y otros.

El análisis del comportamiento de los trabajadores en las preferencias de canales de comunicación revela diferencias significativas entre el personal administrativo y el de campo en la Municipalidad. Mientras que el correo electrónico y el memorando múltiple son más utilizados por el personal administrativo, el personal de campo muestra una preferencia mayor por herramientas como WhatsApp. Estas variaciones señalan la necesidad de adaptar las estrategias de comunicación interna para satisfacer las preferencias de ambos grupos, asegurando una transmisión efectiva de información en toda la organización.

Los motivos por los cuales se usan los diversos canales de comunicación son variados; así pues, se tiene la rapidez con la que llega la información, el ahorro de tiempo que supone, la comodidad y otros. En este aspecto también se observan diferencias entre los trabajadores administrativos y de campo; los primeros usan los canales de comunicación debido a la rapidez, y los segundos debido a que pueden ahorrar tiempo, y los dos grupos coinciden en la comodidad y otros.

Linares Mejía (2018) demuestra que los canales de comunicación verbal tienen un impacto significativo en el desarrollo del componente, por lo que la planificación de la comunicación se debe enfocar en implementar acciones para mejorar la transmisión de información o el proceso de retroalimentación en estas reuniones. Además, los canales de comunicación por escrito tienen una influencia importante. No obstante, se debe gestionar de manera eficiente el manejo de documentos, ya que se generan molestias recurrentes para los empleados al perder tiempo en la búsqueda de estos.

Además, en términos de satisfacción de uso, es fundamental destacar la importancia de utilizar estos canales de manera frecuente para garantizar una interpretación efectiva de los

mensajes entre los colaboradores. El uso regular de los canales informales contribuye significativamente a fortalecer la comunicación interna, fomentando una comprensión clara y eficiente de la información compartida entre los miembros de la organización.

Los aspectos que influyen en los canales de comunicación en una municipalidad respecto a los modos y satisfacción de usos se refieren a las variables y condiciones que afectan la selección, eficacia y percepción positiva de los diferentes medios de comunicación utilizados dentro de la entidad en relación con la forma en que se emplean y la satisfacción que generan. Estos factores pueden incluir la estructura organizativa, las preferencias y necesidades de los empleados, la naturaleza de la información a transmitir y la eficiencia y comodidad percibida en el uso de los canales. La comprensión y consideración de estos aspectos son cruciales para establecer canales de comunicación que sean efectivos y que generen una satisfacción adecuada en su utilización en el contexto municipal.

En la Teoría de la Comunicación Interpersonal, García García (1996) indica que alcanzar la comunicación entre individuos no se limita a entender su definición; es necesario reflexionar sobre el proceso para que sea "exitosa", ya que implica educar y conseguir la personalización y asimilación.

La investigación ha revelado que la comunicación en la Municipalidad Distrital de Salaverry se ve afectada por una falta de coordinación y uso ineficiente de los canales disponibles, lo que ha generado un impacto negativo en la gestión y en el ambiente laboral. En este contexto, se entiende que la comunicación interna requiere una revisión integral para implementar estrategias efectivas que mejoren la interacción entre las áreas y fomenten un ambiente laboral más productivo y cohesionado.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se arribó en la investigación titulada Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023, son las siguientes:

1- El nivel de influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry es altamente significativa, pues debido a que los canales formales e informales no funcionan de manera eficiente y propositiva, entonces la transmisión de información institucional en las diferentes áreas no es la más adecuada, por lo que la comunicación interna se ve debilitada.

2- El nivel de influencia de los canales de comunicación formales de la Municipalidad Distrital de Salaverry es un nivel medio, tanto en la frecuencia de uso como en la preferencia de uso frente a otro tipo de canales, que coincide con su uso oportuno para compartir directivas de las jefaturas a los trabajadores. Esto revela que es necesario priorizar la activación y uso adecuado de estos canales formales para establecer una estructura eficaz para la transmisión de mensajes.

3- El nivel de influencia de los canales de comunicación informales de la Municipalidad Distrital de Salaverry es medio y bajo, que se manifiesta en que los trabajadores usan estos canales en un nivel medio para informarse de lo que ocurre en la institución y en un nivel alto para consultar a otras áreas sobre información específica.

4- La comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Salaverry es transversal, considerando que las relaciones interpersonales entre el personal de diferentes áreas están en nivel medio, al igual que las acciones de compartir información y resolver los problemas. Lo mismo ocurre con los niveles de coordinación entre las diferentes áreas que alcanzan un nivel medio, pues los canales de comunicación.

5- El comportamiento de los trabajadores respecto al uso de canales de comunicación, varía según el tipo de trabajador, pues los administrativos prefieren la utilización de canales digitales (WhatsApp, redes sociales), mientras que el personal de campo prefiere el uso de los canales tradicionales, como la comunicación cara a cara o también las llamadas telefónicas.

VII. RECOMENDACIONES

La Municipalidad Distrital de Salaverry requiere optimizar y crear canales formales a nivel institucional para que los comunicados o informes sean socializados de manera oportuna y confiable. Esto implica crear un correo institucional que, a su vez, pueda promover la mayor identificación de los colaboradores.

Es necesario que la Municipalidad abra un espacio físico o virtual de diálogo y comunicación entre colaboradores y las diferentes jefaturas. A partir de allí, se pueda ejecutar un programa para gestionar la comunicación informal, de tal manera que pueda ser aprovechada por la institución.

Aprovechar las plataformas sociales para crear comunidades que sirvan de complemento a los canales oficiales. Por ejemplo, crear un grupo en la plataforma WhatsApp, donde participen colaboradores que sean integrantes de un proyecto en favor del distrito o de la institución.

La Municipalidad debe realizar una evaluación periódica de las preferencias de los canales de comunicación. Se recomienda la implementación de encuestas y sesiones de retroalimentación para comprender las necesidades y preferencias específicas de cada grupo.

VIII. ANEXOS

Anexo A. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

La presente encuesta es para determinar el impacto que tienen los canales de comunicación en la gestión de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Maque la casilla correspondiente donde en ninguna medida tiene el valor de 1, en poca medida 2, en regular medida 3 y en gran medida 4.

PREGUNTA	En ninguna medida	En poca medida	En regular medida	En gran medida
1. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS es fluida?				
2. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS fortalece el desarrollo laboral?				
3. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS permite compartir información de manera colaborativa?				
4. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS contribuye a la resolución de problemas en las diferentes áreas?				
5. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS permite una labor más integrada para cumplir los objetivos institucionales?				

6. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna en la MDS posibilita resultados conjuntos en beneficio de los objetivos comunes?				
7. ¿En qué medida considera usted que los objetivos comunes influyen en la comunicación interna de la MDS?				
8. ¿En qué medida considera usted que el acceso a la información en la MDS contribuye un trabajo coordinado entre diferentes áreas?				
9. ¿En qué medida considera usted que los canales de comunicación que usa la MDS permiten que las directivas se comuniquen de manera oportuna?				
10. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna influye en la claridad de las funciones en los colaboradores de la MDS?				
11. ¿En qué medida considera usted que la comunicación interna influye en la eliminación de rumores entre las áreas?				
12. ¿Cuáles son los canales de comunicación formales que usted prefiere usar como colaborador de la MDS?	<input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Memorando múltiple <input type="radio"/> WhatsApp <input type="radio"/> Redes sociales <input type="radio"/> Periódico mural <input type="radio"/> Otro			
13. ¿En qué medida utiliza usted los canales formales de comunicación que son de su preferencia en la MDS?				
14. ¿En qué medida usted considera que la MDS fomenta adecuadamente el uso de los canales formales de comunicación?				
15. ¿Con qué objetivo utiliza usted los canales formales de comunicación en la MDS?	<input type="radio"/> Informarme <input type="radio"/> Consultas a otras áreas <input type="radio"/> Otro			
16. ¿Cuáles son los canales no oficiales que considera son de mayor uso en la MDS?	<input type="radio"/> WhatsApp <input type="radio"/> Llamada de teléfono <input type="radio"/> Conversaciones cara a cara <input type="radio"/> Otro			
17. ¿Qué canales son más usados en la MDS?	<input type="radio"/> Redes sociales (Facebook, Instagram, Tiktok)			

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> WhatsApp <input type="radio"/> Llamadas <input type="radio"/> Memorando <input type="radio"/> Otro
18. ¿Cuáles son los motivos porque los colaboradores usan canales informales?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Rapidez <input type="radio"/> Ahorrar tiempo <input type="radio"/> Comodidad <input type="radio"/> Otro
19. ¿En qué medida considera usted que el uso de los canales informales de comunicación afecta la comunicación interna?	
20. ¿En qué medida considera usted que los trabajadores están satisfechos con los canales de comunicación en la MDS?	

Anexo B. Evidencias de la propuesta (diseño de sesiones, fotos, etc.)



Anexo C. R.D. que aprueba el proyecto de investigación

Trujillo, octubre 02 de 2023

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°0253-2023-FAC.CC. de la C.-UPAO

VISTOS: el Oficio N° 0412-2023-PE.CC. DE LA CC.-UPAO de la Dirección del Programa de Estudio de Ciencias de la Comunicación sobre propuesta de jurado evaluador, así como la solicitud presentada por los bachilleres: **GEMA LUCIA PRIETTO VILLALOBOS y FATIMA KARINA REVILLA VALLE**, solicitando la revisión de su Proyecto de Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, y;

CONSIDERANDO:

Que, los bachilleres **GEMA LUCIA PRIETTO VILLALOBOS y FATIMA KARINA REVILLA VALLE** presentaron el proyecto de tesis titulado: **IMPACTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAVERRY, 2023.**

Que, por Resolución de Facultad N°0235-2023-FAC.CC. de la C.-UPAO, se designó al Ms. **CARLOS MARTIN GONZÁLEZ MORENO**, en calidad de asesor de los bachilleres **PRIETTO VILLALOBOS y REVILLA VALLE**.

Que, el docente asesor ha emitido un informe indicando que el referido proyecto cumple con las exigencias de una propuesta de investigación, por lo que procede la evaluación por parte del jurado.

Que, mediante Oficio N° 0412-2023-PE.CC. DE LA CC.-UPAO, de fecha 02 de octubre del año en curso, la Dirección del Programa de Estudio elevó al Decanato el referido expediente, junto con la propuesta de jurado evaluador, conformado por: Dr. **CARLOS ALBERTO CELI ARÉVALO**, Dra. **ANA CECILIA LOO JAVE** y Ms. **CARLOS ROBERTH QUIROZ CASTREJÓN**.

Estando a las facultades conferidas a este Despacho, en concordancia con el Artículo 128° del Estatuto Institucional, adecuado a la Nueva Ley Universitaria 30220 y, habiendo cumplido con los procedimientos académicos y administrativos para la presentación del proyecto de tesis y, en correspondencia con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de nuestra universidad, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.° 76-2023-CD-UPAO;

SE RESUELVE:

Primero: **NOMBRAR** como integrantes del **Jurado de Tesis** a los profesores:

Presidente: **Dr. CARLOS ALBERTO CELI ARÉVALO**
Secretaría: **Dra. ANA CECILIA LOO JAVE**
Vocal: **Ms. CARLOS ROBERTH QUIROZ CASTREJÓN**

Segundo: El Decanato de la Facultad de Ciencias de la Comunicación cuidará que el desarrollo del Proyecto de Tesis se realice de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Universidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. Dante Giovanni Padilla Zúñiga
Decano



Dra. Ana Cecilia Loo Jave
Secretaria Académica

cc: Dirección del Programa de Estudio, Comunicación PDET; Jurado; Asesor (s); Interesados (as); Archivo.



Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo
Teléfono: (+51) (044) 824444 - anexo 2306
fac_comunicacion@upao.edu.pe
Trujillo - Perú

Anexo D. Constancia de la institución u organización donde se ha desarrollado la propuesta de investigación

INFORME N° 150-2023-OII-MDS

A : CARMEN CANCHIS COPPOLA
GERENTE MUNICIPAL

DE : CLARA ROSA DEL PILAR CHUMBI RAMOS
JEFA DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS DE GRADO PARA TITULACIÓN**

REF. : EXP. N° 15087-2023-MDS

FECHA : SALAVERRY, 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

Por medio del presente la saludo cordialmente en nombre de la Oficina de Imagen Institucional y a la vez cumpla con informar lo siguiente:

Que habiendo recibido el **EXP. N° 15087-2023-MDS** donde se solicita **AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS DE GRADO PARA TITULACIÓN**, esta oficina cumple con emitir el visto bueno para que se brinde las facilidades correspondientes a las solicitantes y procedan a desarrollar su proyecto.

Es todo cuanto informo a Ud. para los fines convenientes, salvo mejor parecer.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAVERRY

Clara Rosa Del Pilar Chumbi Ramos
JEFA DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

OVA EXTENDIDO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
COMUNICACIÓN INTERNA	La comunicación organizacional ha sido estudiada extensamente, ya sea como un proceso, un resultado o un instrumento de gestión para ayudar a un grupo social a lograr sus objetivos, donde los actores del proceso de comunicación organizacional son cruciales para comprender la comunicación organizacional. (Palacios-Chavarro, 2015 y Guillen-Ojeda y Espinosa-Velázquez, 2014)	Se puede definir de manera práctica como el flujo planificado y continuo de información, pensamientos, perspectivas y datos pertinentes entre todos los niveles jerárquicos y áreas funcionales dentro de una organización. Este intercambio se realiza a través de diversos medios y herramientas, tales como reuniones, correo electrónico, mensajes de chat, boletines, intranets y otras plataformas de comunicación, con el propósito de fomentar la colaboración,	Comunicación horizontal: Yulk (2008) plantea a la comunicación horizontal como un elemento crucial en el liderazgo y la toma de decisiones en las organizaciones.	Relaciones interpersonales	Encuesta cerrada
			Compartir información	Encuesta cerrada	
			Resolución de problemas	Encuesta cerrada	
			Comunicación transversal: Silva-Murillo (2011) Se subraya la relevancia de señalar que este tipo de comunicación se encuentra en instituciones contemporáneas en las cuales la gestión está más comprometida y unificada.	Integración	Encuesta cerrada
			Objetivos comunes	Encuesta cerrada	
			Nivel de coordinación	Encuesta cerrada	

		estimular la comprensión mutua, alinear metas, tomar decisiones basadas en información y fortalecer la cultura empresarial.			
			Comunicación vertical: Berlo (1984) presenta un modelo de comunicación que abarca la dimensión vertical y subraya cómo la comunicación puede moverse en tres direcciones principales: de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y de manera horizontal entre colegas.	Directivas	Encuesta cerrada
				Claridad de funciones	Encuesta cerrada
				Eliminación de rumores	Encuesta cerrada
CANALES DE COMUNICACIÓN	Es la práctica que busca cambiar las relaciones de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva basada en sus intereses u objetivos, mediante una estrategia de gestión que busca integrar todas las	Se refieren a las herramientas y vías específicas empleadas en una organización o en un contexto particular para la transferencia de información, mensajes, datos y contenido entre personas, equipos o divisiones. Estos canales pueden	Formales: Arisa (como se citó en Salinas Legua, 2020) indica que son definidos a través de la política de comunicación de la institución y se implementan siguiendo pautas específicas, pudiendo manifestarse en una	Canales preferidos	Encuesta cerrada
				Frecuencia de uso	Encuesta cerrada
				Objetivo del uso	Encuesta cerrada

	comunicaciones tácticas en una estrategia conjunta. (Tiron y Cavallo, 2011 y Scheinsohn, 2010)	manifestarse a través de diversos formatos y tecnologías, como la comunicación presencial, escrita, telefónica, digital, formal, informal, audiovisual y en grupos.	dirección vertical o horizontal.		
Informales: Abarcan un conjunto de relaciones espontáneas que se construyen en función de las afinidades y desavenencias de los empleados, sin considerar su posición en la jerarquía (Ritter, 2008).			Preferencia de uso	Encuesta cerrada	
			Motivos de uso	Encuesta cerrada	
			Satisfacción en el uso	Encuesta cerrada	

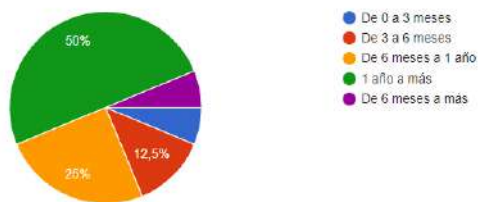
Anexo G. DATOS SONDEO

COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MDS

El presente formulario es para tener información de cómo se encuentra la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la MDS?

16 respuestas



2.- ¿A través de qué medio o canal se entera usted de las decisiones o actividades **dentro** de la Municipalidad?

15 respuestas

Facebook
Página de Facebook
FACEBOOK Y WHATSAPP
POR MEDIO ESCRITO.
FACEBOOK.
Whatsapp, avisos pegados en la MDS o por otros trabajadores.
Redes sociales
Facebook
A través de Facebook

3.- ¿Considera usted que la comunicación entre las diferentes áreas es efectiva? ¿por qué ?

16 respuestas

No
Si, la comunicación de las áreas es muy buena ya que todos van al mismo rumbo.
NO MUCHA, PORQUE NO HAY INTERACCION ENTRE ELLAS
NO ES EFECTIVA, PORQUE LOS PROCESOS NO SON AUTOMATIZADOS .
NO, FALTA DE COMUNICACION
No del todo pues hay áreas que solo se relacionan entre ellos.
Si, por la predisposición de querer hacer bien las cosas
Si, están realizando un buen trabajo en equipo
Si , porque así se obtiene un trabajo en equipo

4.-¿Cree usted que los jefes de las áreas están preocupados por mejorar la comunicación al interior de la Municipalidad? ¿por qué?

16 respuestas

No
No lo he notado, pero si hay buena comunicación entre los mismos jefes
NO LO SABRIA
SI, EVITAR LA DEMORA EN ATENDER UN DETERMINADO EXPEDIENTE.
no, falta de disponibilidad de tiempo
Si porque están buscando la efectividad de trabajo y la empatía entre trabajadores
Si, para una mejor eficiencia al administrado
Si
Si , porque quieren eficiencia

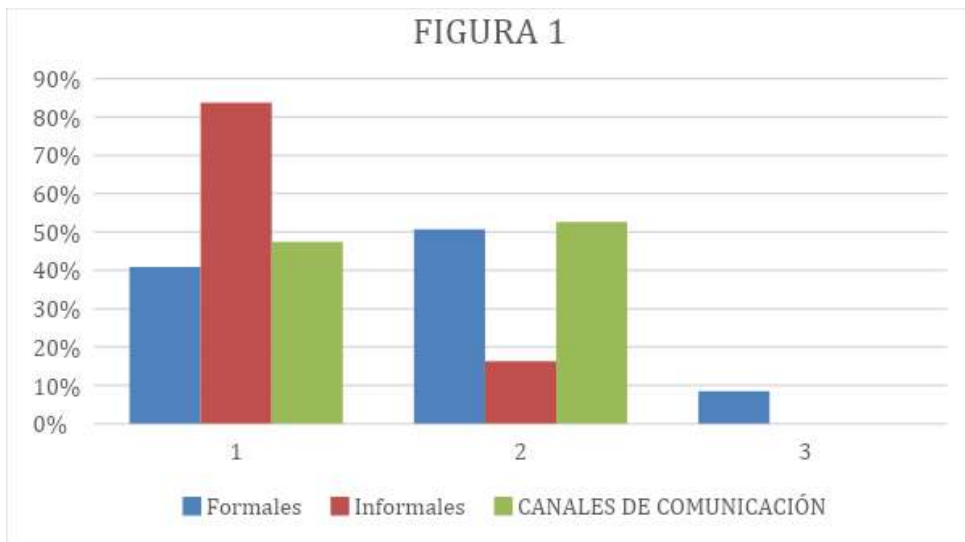
5.-¿Por qué medio le gustaría a usted que se informara de lo que ocurre dentro de la Municipalidad?

15 respuestas

Página de Facebook
WHATSAPP O INSTAGRAM
POR CORREOS, O UN SISTEMA DE ATENCION DOCUMENTARIA.
por whatsapp
Mediante un grupo cerrado de trabajadores
Periódico mural
Facebook
WhatsApp
por estados de whatsapp y tik tok.

Anexo H. FIGURAS

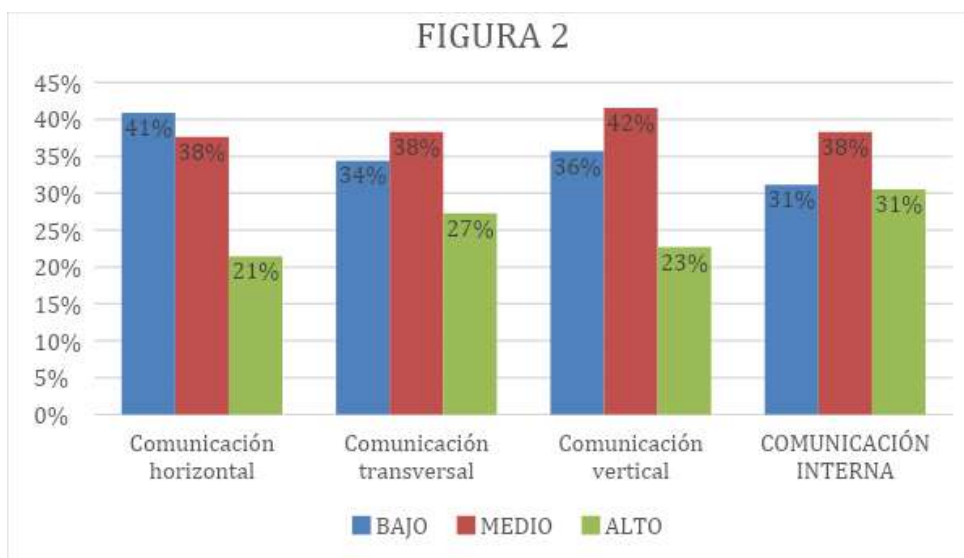
FIGURA 1



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 1 muestra que el 51% indica que, canales de comunicación formales tiene un impacto de nivel medio, mientras que los canales de comunicación informales se ubican en niveles bajos con un 84%.

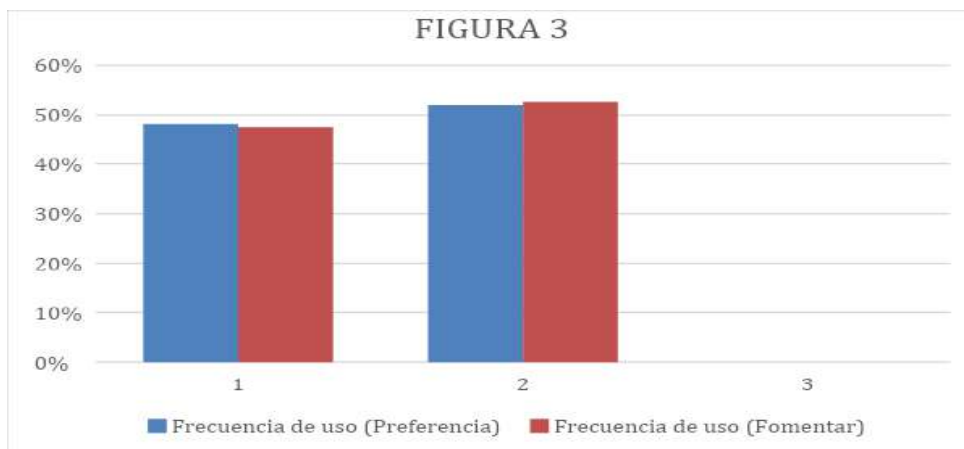
FIGURA 2



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 2 muestra que el 41% indica que la comunicación horizontal tiene un nivel bajo, mientras que la comunicación transversal y vertical se ubican en niveles medios con un 38% y 42% respectivamente.

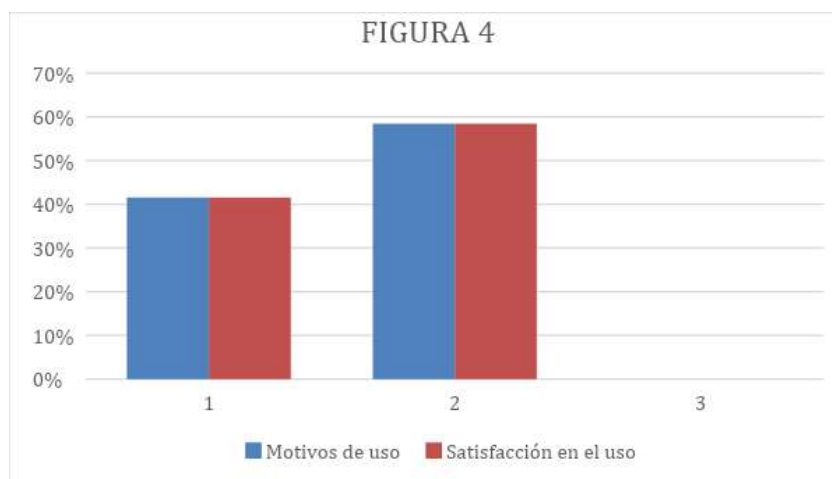
FIGURA 3



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 3 muestra que el nivel de frecuencia en el uso de los canales de comunicación tanto de su preferencia como de fomentar el uso de tales es de un nivel medio, con el 52% y 53% respectivamente.

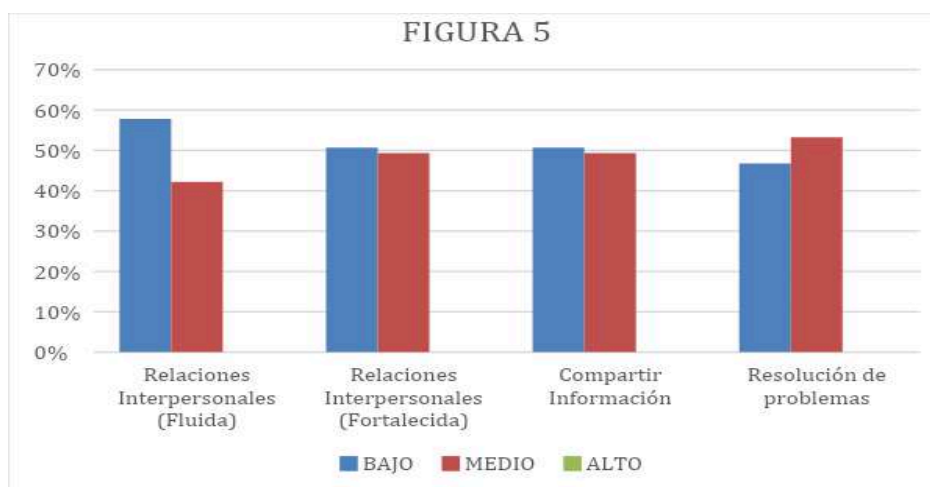
FIGURA 4



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 4 muestra que en cuanto los canales informales tienen un nivel medio en los motivos y satisfacción de uso, con un porcentaje del 58%.

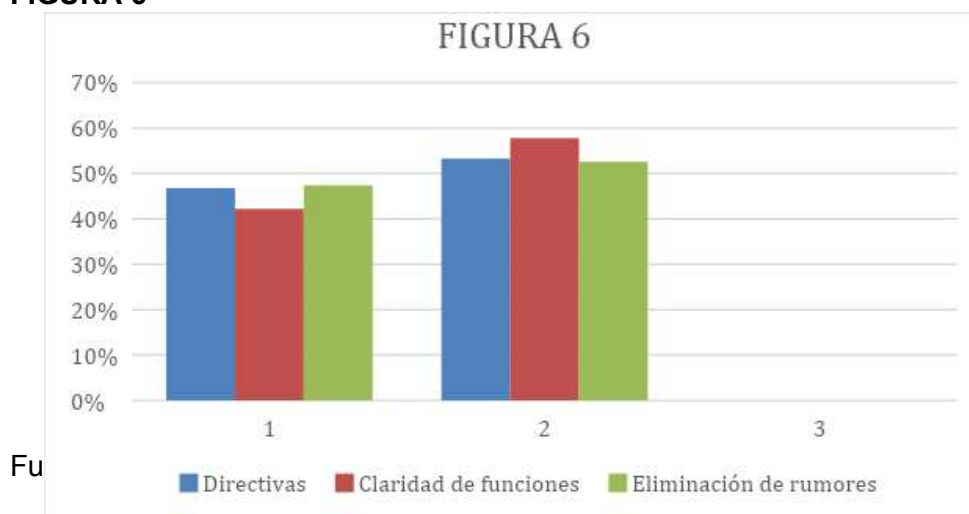
FIGURA 5



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 5 muestra que el 58% indica que las relaciones interpersonales fluidas tienen un nivel bajo y en la fortalecida también con un 51%. También se observa que en el aspecto de compartir información de manera colaborativa el 51% indica que tiene un nivel bajo. Asimismo, en la resolución de problemas se encuentra en un nivel medio con un 53%.

FIGURA 6

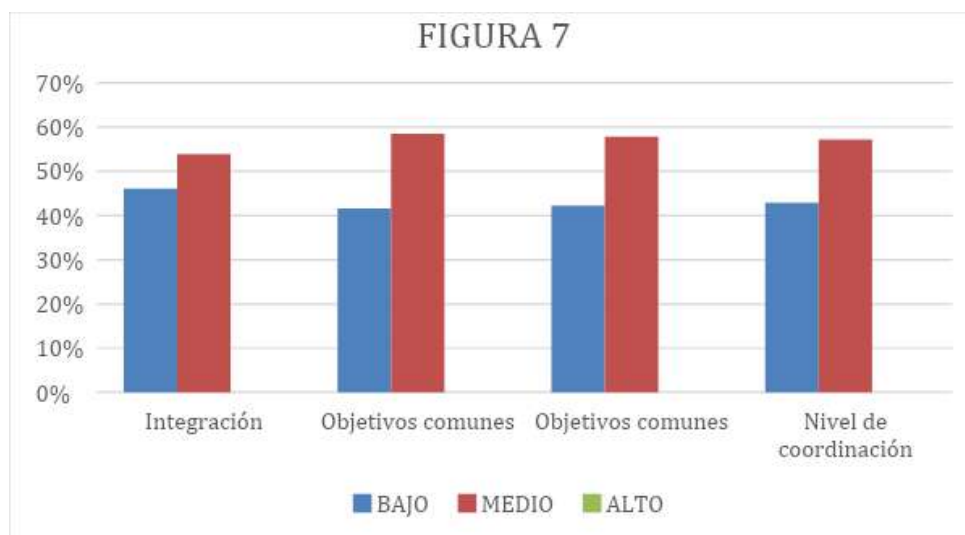


Fu

Interpretación: La figura 6 muestra que el 53% indica que el uso oportuno de los canales de comunicación que utiliza las directivas de la municipalidad tiene un nivel medio. De

tal modo que en la claridad de funciones un 58% y en la eliminación de rumores un 53% ambos resultados indican un nivel medio.

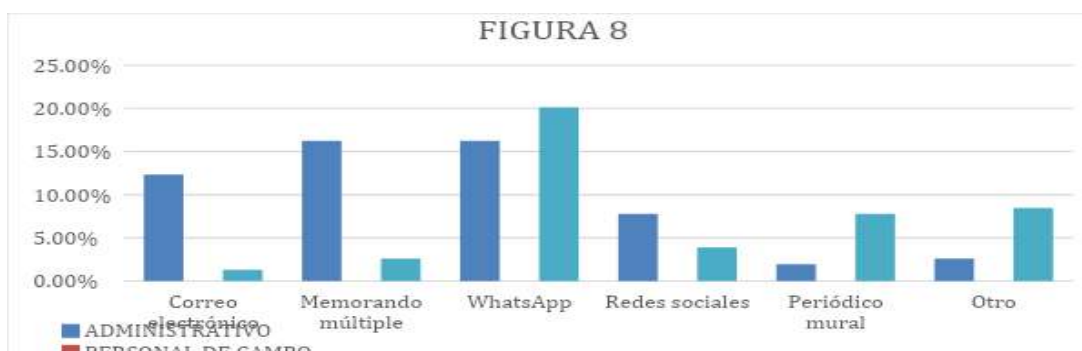
FIGURA 7



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 7 muestra que, en cuanto a la comunicación transversal, la integración para alcanzar los objetivos institucionales se obtuvo un 54% teniendo un nivel medio. Igualmente, en los objetivos comunes con un 58%. Finalmente, en coordinación se alcanzó el mismo nivel con un 57%.

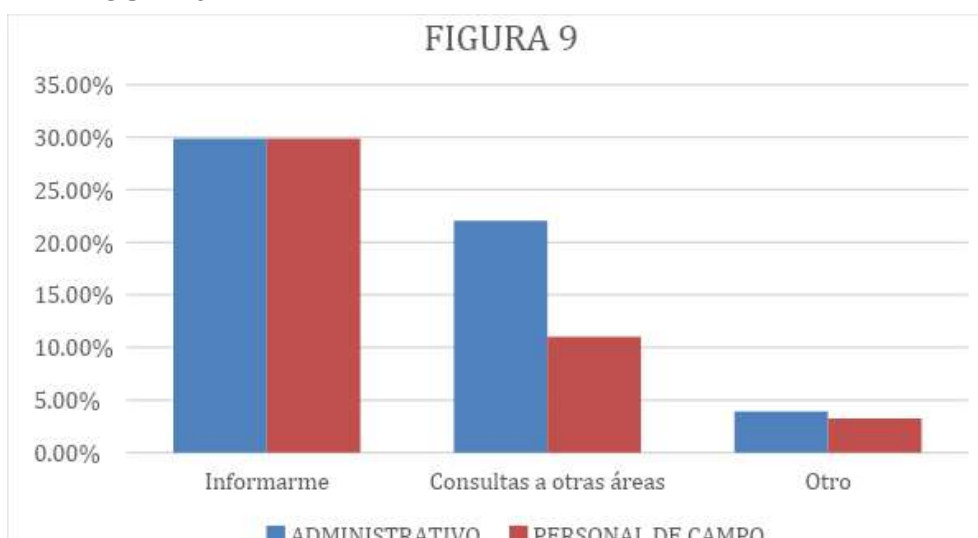
FIGURA 8



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 8 muestra que el comportamiento de los trabajadores con respecto a los canales de comunicación, el personal administrativo prefiere el correo electrónico con un 12.33%, mientras que el personal de campo evidencia un 1.29%. En relación con el memorando múltiple, el personal administrativo lo prefiere en un 16.23%, mientras que el personal de campo en un 2.59%. El uso de WhatsApp asciende al 16.23% en su preferencia en el personal administrativo y al 20.12% en el personal de campo. Respecto a las redes sociales, se observa que el 7.79% del personal administrativo las prefiere mientras que el personal de campo un 3.89%. El periódico mural en un 1.94% por el personal administrativo y en un 7.79% por el personal de campo. Otros tipos de canales de comunicación presentan una preferencia del 2.59% en el personal administrativo y del 8.44% en el personal de campo.

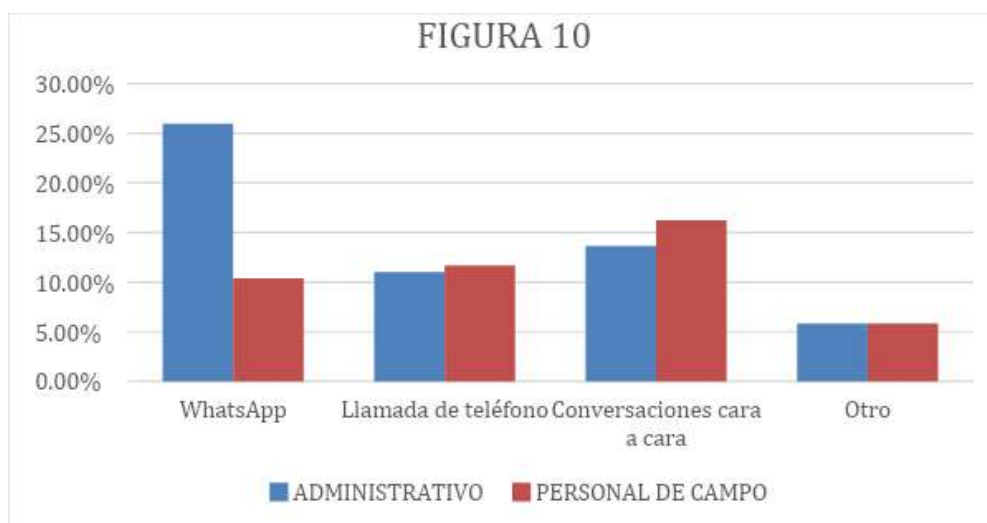
FIGURA 9



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 9 muestra el comportamiento de los trabajadores de la en cuanto al objetivo de informarse a través de los canales formales de comunicación, siendo utilizado por el personal administrativo y de campo en un 29.87%. Además, en lo que respecta a las consultas a otras áreas, se observa que el personal administrativo presenta un porcentaje del 22.07%, mientras el de campo muestra un 11.03%. Asimismo, en relación con otros objetivos de uso, se identifica un 3.89% en el personal administrativo y un significativo 44.15% en el personal de campo.

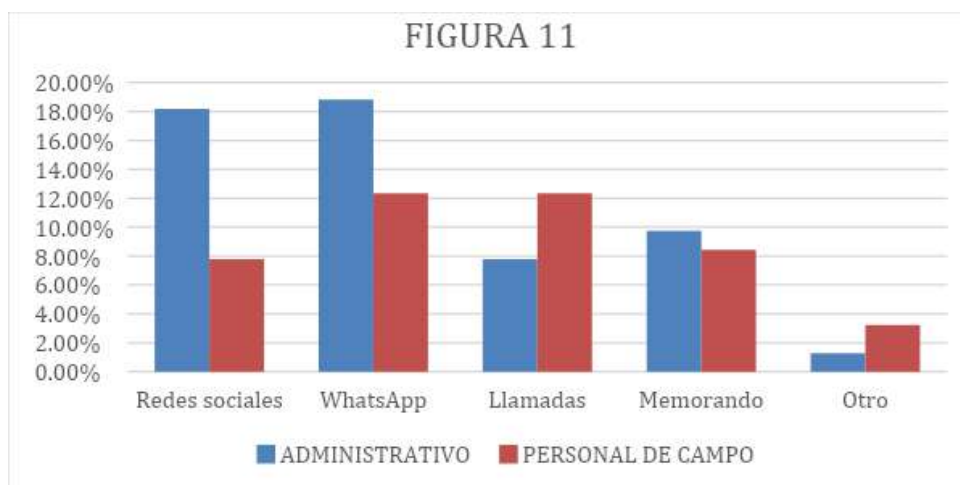
FIGURA 10



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 10 destaca el uso de canales no oficiales por parte de los trabajadores, siendo WhatsApp un canal no oficial con un 25.97% por parte del personal administrativo, en comparación con el personal de campo, que registra un 11.68%. Las llamadas telefónicas son empleadas por el personal administrativo en un 11.03%, mientras que el personal de campo la utiliza en un 11.68%. En cuanto a las conversaciones cara a cara, se observa que el personal administrativo las utiliza en un 13.63%, y el personal de campo en un 16.23%. En otros aspectos, tanto el personal administrativo como el de campo tienen un porcentaje igual del 5.84%.

FIGURA 11



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La figura 11 destaca que canales de comunicación consideran los trabajadores tiene mayor uso en la entidad, siendo las redes sociales en un 18.18% para el personal administrativo mientras que para personal de campo un 7.79%, el WhatsApp para el personal administrativo en un 18.83% mientras para el de campo 13.33%, en aspecto de llamadas para el personal administrativo en un 7.79% y personal de campo 12.33%, el memorando para el personal administrativo en un 9.74% mientras que el personal de campo 8.44% , en otros aspectos 1.29% para el personal administrativo mientras que el personal de campo 3.24%.

Anexo I Validación de expertos



Yo Edgar Vásquez Acosta, identificado con DNI 42126513, de profesión Comunicador, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento cuestionario correspondiente a la investigación titulada: 'Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023', cuyas autoras son las señoras Br. Prietto Villalobos, Gema Lucía y Br. Revilla Valle, Fátima Karina. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.	X			



UPAO

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 PROGRAMA APOYO AL DESARROLLO DE LA TESIS (PAOT)

INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo Carlos ~~Lucía~~ Moya, identificado con DNI 10098634, de profesión Comunicador Social, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento cuestionario correspondiente a la investigación titulada: "Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023", cuyas autoras son las señoras Br. Prietto Villalobos, Gema Lucía y Br. Revilla Valle, Fátima Karina. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.	X			
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente.	X			
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.	X			

Por tanto, la valoración global del instrumento es (Marque con una X):



UPAO

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 PROGRAMA APOYO AL DESARROLLO DE LA TESIS (PADT)

INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo Víctor Manuel Cachay Pinos, identificado con DNI_18114048, de profesión Comunicador Social; declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento cuestionario correspondiente a la investigación titulada: 'Influencia de los canales de comunicación en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Salaverry, 2023', cuyas autoras son las señoras Br. Prietto Villalobos, Gema Lucía y Br. Revilla Valle, Fátima Karina. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.		x		
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente.	x			
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.	x			