



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TESIS**

**COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL
SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE
LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Guevara Carrasco, Cinthya Anali

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9488-1678>

Bach. Soto Malca, Cesar Antoni Cruz

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0777-9251>

Asesora:

Dra. Calanchez Urribarri, África Del Valle

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9246-9927>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Guevara Carrasco Cinthya Anali	DNI: 73352292	
Soto Malca Cesar Antoni Cruz	DNI: 72740933	

Pimentel, 29 de agosto de 2023

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedicamos principalmente a nuestros padres por habernos apoyado en todo momento para salir adelante, por su gran amor, por ser los máximos pilares en nuestra vida, por guiarnos siempre para ser personas de bien con valores y por ser nuestro ejemplo de perseverancia y constancia.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos llegar a este momento y habernos brindado mucha salud para alcanzar nuestras metas, gracias a nuestros padres por brindarnos todo su apoyo tanto emocional, como económico, gracias a nuestra docente la Dra. África del Valle Calanchez Urribarri, quien ha enmarcado nuestra etapa final de vida universitaria con su constante apoyo y simpatía; y un agradecimiento a la municipalidad de Cochabamba la cual nos brindó la información necesaria y la confianza para realizar nuestra investigación.

RESUMEN

La presente indagación titulada COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA – 2022, tuvo como objetivo proponer la comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de la institución, para ello se empleó como metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – propositivo, con diseño no experimental – transversal, contando con una población de 22 colaboradores, a quienes se le aplicó el instrumento de recolección de datos, como resultados se logró obtener que la comunicación interna está en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio con él 31. 82% y alto en un 36. 36%, debido a que no siempre se desarrolla una buena comunicación interna en la institución, porque no cuenta con una buena organización, tampoco cuenta con un proceso estandarizado que garantice que la información se realice de manera eficiente, y el sentido de pertenencia está en un nivel bajo con el 9. 09%, en un nivel medio con él 72. 73% y alto en un 18. 18%, debido a que en la entidad existen colaboradores que no se sienten identificados con los valores y metas de la organización, señalando que no existe un vínculo considerable entre el colaborador y la entidad, se concluyó en la realización de estrategias de comunicación interna, para mejorar el sentido de pertenencia en la institución, con la finalidad de lograr que los colaboradores se sientan identificados y comprometidos en su centro de trabajo.

Palabras claves: Comunicación interna, colaborador, institución, sentido de pertenencia, información.

ABSTRACT

The present investigation entitled INTERNAL COMMUNICATION TO IMPROVE THE SENSE OF BELONGING OF THE ADMINISTRATIVE STAFF IN A MUNICIPALITY OF THE CAJAMARCA REGION - 2022, had the objective of proposing internal communication to improve the sense of belonging of the administrative staff of the institution, for this purpose it was used as methodology a quantitative approach of a descriptive - purposeful type, with a non-experimental - cross-sectional design, with a population of 22 collaborators, to whom the data collection instrument is applied, as results it is obtained that internal communication is at a low level with 31.82%, at a medium level with him 31.82% and high at 36.36%, because good internal communication is not always developed in the institution, because it does not have a good organization, nor has a standardized process that ensures that the information is carried out efficiently, and the sense of ownership is at a low level with 9.09%, at a medium level with him 72.73% and high at 18.18%, because in the entity there are collaborators who do not feel identified with the values and goals of the organization, indicating that there is no considerable link between the collaborator and the entity, it was concluded that internal communication strategies were carried out, to improve the sense of belonging in the institution, with the purpose of making the collaborators feel identified and committed in their center of worked.

Keywords: Internal communication, collaborator, institution, sense of belonging, information.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
Palabras claves	vi
ABSTRAC	vii
Keywords.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.1. Nivel Internacional.....	13
1.1.2. Nivel Nacional.....	14
1.1.3. Nivel Local.....	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.2.1. Nivel Internacional.....	15
1.2.2. Nivel Nacional.....	17
1.2.3. Nivel Local.....	18
1.3. Teorías relacionadas con el tema	20
1.3.1. Comunicación Interna.....	20
1.3.2. Sentido De Pertenencia.....	24
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Justificación e importancia del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	30
1.7.1. Objetivo General.....	30
1.7.2. Objetivos específicos.....	30

II. MATERIAL MÉTODO	31
2.1. Tipo y diseño de investigación	32
2.2. Población y muestra.....	33
2.2.1. Población.....	33
2.2.2. Muestra.....	33
2.3. Variables, operacionalización.....	33
2.3.1. Variable Independiente: Comunicación Interna	33
2.3.2. Variable Dependiente: Sentido de Pertenencia	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
37	
2.5. Procesamiento de análisis de datos.....	39
2.6. Criterios éticos.....	39
2.7. Criterios de rigor científico.....	40
III. RESULTADOS	42
3.1. Tablas y Figuras.....	43
3.2. Discusión de resultados	51
3.3. Aporte científico.....	54
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
4.1. Conclusiones.....	65
4.2. Recomendaciones.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de operacionalización de la variable Comunicación Interna.....	35
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la variable sentido de pertenencia	36
Tabla 3	Expertos validadores del instrumento	37
Tabla 4	Confiabilidad para el instrumento de la variable comunicación interna..	38
Tabla 5	Confiabilidad para el instrumento de la variable sentido de pertenencia	38
Tabla 6	Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach	38
Tabla 7	Dirección de la comunicación	43
Tabla 8	Tipos de comunicación	44
Tabla 9	Canales de comunicación	45
Tabla 10	Comunicación interna	46
Tabla 11	Identidad	47
Tabla 12	Motivación.....	48
Tabla 13	Compromiso.....	49
Tabla 14	Sentido de pertenencia	50
Tabla 15	Actividades de la estrategia mejorar la dirección de la comunicación...	56
Tabla 16	Actividades de la estrategia mejorar los tipos de comunicación	59
Tabla 17	Actividades de la estrategia mejorar los canales de comunicación	61
Tabla 18	Presupuesto general de las estrategias de comunicación interna	62
Tabla 19	Relación costo/beneficio	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Dirección de la comunicación.....	43
Figura 2	Tipos de comunicación.....	44
Figura 3	Canales de comunicación	45
Figura 4	Comunicación interna.....	46
Figura 5	Identidad.....	47
Figura 6	Motivación	48
Figura 7	Compromiso	49
Figura 8	Sentido de pertenencia.....	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Nivel Internacional

En Ecuador, Egas & Yance (2018), realizaron un estudio en donde se determinó que: en una entidad la Comunicación interna desempeña un importante rol que permite potenciar su productividad y buen desempeño laboral, sin embargo, el problema radica en la comunicación interna deficiente de varias empresas, las cuales no toman el debido interés a este tema, perjudicando la identidad corporativa y provocando la falta de incorporación del personal, es por ello que es recomendable desarrollar estrategias basadas en desempeñar una correcta comunicación interna que interfiera en dar énfasis a la identidad corporativa, de manera que se pueda conservar una comunicación asertiva y eficiente para una adecuada toma de decisiones, con un óptimo desempeño.

Asimismo, En Colombia, López (2017), obtuvo como resultado de su investigación que: el sentido de pertenencia se caracteriza por ser un componente principal dentro de la identidad personal y grupal de la institución, basado en la responsabilidad, reconocimiento, los mismos que intervienen en el desarrollo de procesos administrativos, sin embargo, existen en la actualidad instituciones que no se preocupan por promover el SP, lo cual afecta directamente al colaborador con el incumplimiento de las normas y errores en el desarrollo de tareas, por lo que para contrastar esta problemática es recomendable que las organizaciones hagan énfasis en procesos administrativos que potencien la participación y el correcto desempeño en el manejo de conflictos.

A su vez, en España, Guerrero et al. (2022), en su hallazgo determinaron que: la CI permite la coparticipación y una orientación eficiente de la información a partir de la fuerza laboral, ya que se relaciona con los objetivos y la cultura organizacional, la aparición del Covid- 19 presionó a las empresas a implementar condiciones y políticas en el trabajo nuevas siendo la CI una herramienta fundamental para afrontar dicha situación, Si la comunicación interna no toma relevancia en una organización, puede afectar la información que es emitida dentro de la misma, afectando los procesos, por lo que se recomienda desarrollar estrategias de CI, de manera que se potencie el sentido pertenencia de cada colaborador y, logre una mayor identificación con los objetivos institucionales.

1.1.2. Nivel Nacional

En Lima, Charry (2018), obtuvo como resultado en su estudio que: la CI es una herramienta valiosa dentro de una organización, dado que su implementación permite transmitir correctamente la información y lograr concluir eficientemente los objetivos corporativos, sin embargo, la inexistencia de una eficiente comunicación interna en muchas empresas públicas sobrelleva a desmotivar y crear problemas entre los propios colaboradores, trayendo como consecuencia el fracaso, por lo que se recomienda hacer énfasis en gestionarla correctamente, a través de una planificación previa, teniendo los objetivos claros, impulsando a los colaboradores a ser más eficientes dentro de la entidad, creando así un buen clima laboral.

Del mismo modo, en Lima, Julca (2021), determinó como resultado de su investigación que: la CI abarca principalmente la dirección de transmisión de información entre los trabajadores, por los canales, tales como digitales y tradicionales, sin embargo, según lo evaluado en el artículo, se evidencia que muchas entidades no consideran a la comunicación interna como una estrategia o como una herramienta importante, a consecuencia el capital humano no es competitivo, ya que la comunicación no es transmitida de manera adecuada. Por lo que es relevante debe ser tomada como una prioridad en todo tipo de entidades, porque gracias a la comunicación se logra transmitir la información y concretar lograr los objetivos.

Además, en Perú, Cabrera et al. (2020), de acuerdo al resultado de su estudio, afirmaron que: lo que aqueja a las empresas es el mal desarrollo de una comunicación interna al no estar estructurada en la mayoría de las entidades del país, la comunicación interna en estas instituciones con estructuras tradicionales no es efectiva, esto trae como consecuencia que muchas instituciones mantengan dinámicas de comunicación obsoletas, afectando al manejo de la información en la entidad por parte de los colaboradores, haciéndola poco eficiente al no lograr de manera oportuna sus objetivos planteados.

1.1.3. Nivel Local

En la municipalidad distrital de Cochabamba se observó que se presentan ciertos problemas en el área administrativa a causa de la deficiente comunicación interna que existe, ya que no se le toma el debido interés al tema, la inexistencia

de una eficiente comunicación interna en la entidad por falta de capacitaciones, reuniones de planificación y ausencia de los canales de comunicación adecuados están causando malestar en los colaboradores y que las actividades no se realicen correctamente, esta problemática está afectando al sentido de pertenencia de los trabajadores, provocando descoordinación entre las áreas, falta de integración de personal y falta de cumplimiento de las normas laborales.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Nivel Internacional

Montesdeoca (2017) en Ecuador, en su tesis: La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito. Cuyo fin fue centrarse en la técnica de comunicación interna y cuál es la marca que esta deja en el trabajo del personal de una entidad. Se empleó la metodología que abarca el campo comunicativo, de orientación cualitativa, la recolección de datos se ejecutó mediante entrevistas individuales, teniendo tal resultado que las equivocaciones en la comunicación interna pueden ocasionar un gran desbalance en el trabajo, ya que se presentan escenarios que perjudican tal como la falta de motivación, el mal clima empresarial, no concretar los objetivos corporativos. En conclusión, la comunicación laboral perfecciona los procesos en las organizaciones y mejora el ambiente.

De igual manera, Manzano (2017) En Ecuador, en su tesis: Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito; tuvo como propósito examinar la dinámica institucional, concentrado en las funciones de los colaboradores para determinar el su vínculo con la organizacional. Se empleó la metodología de orientación cualitativa, identificando la población de 50 colaboradores, teniendo en consideración las variables para desarrollar la encuesta. Los resultados indicaron que el compromiso organizacional, depende de los años de identificación a la entidad y por ende el sentido de pertenencia por parte de los docentes. Finalmente, se concluye que la propuesta realizada en la presente investigación permitirá cambiar patrones y generar cambios en la institución para cumplir con las perspectivas de los colaboradores, generando estrategias que permitan enlazar un sentido de pertenencia.

Por otra parte, Benítez (2021) En Argentina, en su tesis: La comunicación interna en el SENASA en la década 2008 - 2018. Cuyo fin es determinar la jerarquía de la Comunicación en lo que abarca el sector público. La Metodología se centra en la recogida de reseñas a través de entrevistas a profesionales de trayectoria dentro de la institución que conocen cómo ha sido la transmisión de información a lo largo de su pertenencia. De acuerdo a los resultados, la comunicación es un proceso estructurado que describe y analiza las comunicaciones de una institución. En conclusión, se determinó que se debe tener en cuenta que las características están alineadas a lo subjetivo del objeto de investigación, es decir, de los encuestados, en cuanto a sus creencias, experiencias, valores, capacidades, así como también sus prejuicios.

En cuanto a, Castillo et al. (2018) En Colombia, en su tesis: Factores relacionados con el sentido de pertenencia en una empresa de servicios de alimentación. Su objetivo fue determinar los principales influyentes vinculados con el SP y la producción de la entidad. Se empleo la metodología de una técnica de corte cualitativo, se aplicó la entrevista. Según los resultados, la entidad realiza periódicamente algunas actividades que consienten la intervención de los colaboradores, esperando que potencian el sentido de pertenencia, pero se detectó que no ocasionan ningún impacto en los colaboradores. Es por ello que finalmente se pudo concluir que la entidad debería usar un plan de desarrollo, dando énfasis en los colaboradores y poder potenciar el sentido de pertenencia para obtener mejores resultados.

En cambio, Carrillo & Fernández (2018) en Venezuela, en su tesis: Sentido de pertenencia y compromiso organizacional de colaboradores posterior a un proceso de integración empresarial. Cuyo fin fue establecer la correlación de los objetos de estudio, se empleó la metodología con relación a una indagación correlacional de delineación no experimental, el objeto de estudio fueron los trabajadores del Grupo Vargas que tenían aproximadamente más de un año de antigüedad con diferentes cargos tales como gerentes, analistas, coordinadores. Representando una muestra de 105 colaboradores, determinado mediante un muestreo aleatorio estratificado. Se determinó un resultado de 0,345 y un alcance de 0,00, mostrando una correlación efectiva baja entre ambas variables, en

conclusión, se reafirma la hipótesis, a mayor nivel de sentido de pertenencia percibido de los trabajadores, mayor será el compromiso organizacional de estos con la organización.

1.2.2. Nivel Nacional

Ramírez (2021) en Lima, en su tesis: La comunicación interna y el sentido de pertenencia en los colaboradores de un instituto nacional de salud mental de Lima durante el 2021. Cuyo fin fue decretar la correlación de las variables, utilizando una metodología de orientación aplicada, de dirección cuantitativa, delineación no experimental, se empleó la encuesta como herramienta de recolección de datos, obteniendo como resultado indica una semejanza efectiva alta, se concluye que si hay una relación entre ambas variables en la entidad.

En efecto, Zapata (2020) en Lima, en su investigación: Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta. Cuyo fin fue examinar la correlación entre las variables, la metodología empleada hacia el estudio es una investigación descriptiva, no experimental, correlacional, transversal. Los resultados se determinaron mediante una encuesta acerca de la comunicación interna, en donde se determinaron falencias, así mismo en la otra variable de estudio, que es la satisfacción laboral, se detectó deficiencias en cuanto a las condiciones, el puesto de trabajo y el ambiente laboral. En conclusión, se determinó que efectivamente sí existe correlación estadísticamente explicativa entre ambas variables individual de la institución y que las falencias en la comunicación interna repercuten en la satisfacción.

Así pues, Tacca & Tejada (2017) en Arequipa, en su tesis: Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Cerro Colorado, Arequipa, 2017. El fin de esta investigación fue determinar la relación entre las variables, se desarrolló una metodología de tipo descriptiva – correlacional, cuantitativa, se empleó la encuesta como herramienta de recojo de reseñas, según los resultados que se han destacado es que los colaboradores concuerdan que los mensajes que se emiten desde las áreas superiores, llegan a los colaboradores de manera clara y permiten que se puedan desempeñar de manera correcta las labores o actividades.

Finalmente, se concluye que las áreas representativas de la institución deben fijarse en diagnosticar los inconvenientes que se tienen para realizar una comunicación interna asertiva que en caso contrario ocasiona la falta de motivación del personal.

Posteriormente, Urbina (2019) en Huacho, en su tesis: Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, 2017. Su fin fue determinar la correlación que existe entre ambas variables. Se empleó la metodología de orientación correlacional, delineación no experimental, transversal, de orientación cuantitativo, en el resultado se encontró un p valor de $0.001 > 0.05$. Finalmente, se concluye que existe correlación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo.

Por otro lado, Trujillo (2017) en Lima, en su investigación: Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017, tuvo como propósito identificar de qué modo la comunicación interna tiene influencia en el clima organizacional de los colaboradores de la entidad, la metodología que se empleó fue de orientación descriptiva, explicativo con dirección cuantitativa, de delineación no experimental, transversal con exteriores correlacionales, se ejecutó una encuesta a través de un cuestionario, se obtuvo como resultados una alta percepción de comunicación, se concluye que la comunicación interna influye positivamente en el clima organizacional, recomendándole tener una comunicación interna integra.

1.2.3. Nivel Local

Santa Cruz (2020) en Chiclayo, en su tesis: Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo, tuvo como fin formular tácticas comunicativas para lograr potenciar el clima de la entidad, usando una metodología cualitativa de espécimen descriptivo propositivo, de delineación no experimental, con corte transversal, con una cogida de datos a través de la encuesta, se obtuvo como resultados que la entidad atraviesa por dificultades comunicativas, las cuales afectan el clima organizacional a raíz que los canales de comunicación existentes no son eficientes, en conclusión el clima de la entidad se halla deficiente, para ello se planteó tácticas de comunicación interna para optimizar los procesos de la entidad.

Asimismo, Campos (2018) en Chiclayo, en su tesis: Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, tuvo como fin ejecutar una proposición de plan de comunicación para perfeccionar la atención, empleando una metodología positivista y una dirección cuantitativa, fue de horizonte descriptivo y propositivo. Se utilizó como técnica dos encuestas con su instrumento cuestionario de preguntas, obteniendo como resultado que mientras no haya una recuperación en la comunicación y compañerismo afectará la atención que se brinda, en conclusión, es indispensable la preparación de una técnica de comunicación para que potencie a los colaboradores y les permita estar motivados al contar con el contenido informativo.

A su vez, Huamán (2021) en Chiclayo, en su tesis: Estrategias de comunicación para la mejora del clima laboral en la Caja Trujillo, Agencia Cutervo-2019, tuvo como fin plantear tácticas de comunicación para la mejora del clima de la institución, la metodología de la investigación es descriptivo y propositivo, se aplicó una encuesta usando como instrumento al cuestionario, obteniendo como resultado que el 31.3% se halla de acuerdo con respecto a que todo se decide desde arriba, 37.5% se halla en desacuerdo, en conclusión, es significativo que los colaboradores se sientan reconocidos por la entidad, como órganos importantes de la misma, gestionando la importancia de las buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Por consiguiente, Sialer (2019) en Chiclayo, en su tesis: Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad distrital de San José, provincia de Lambayeque, tuvo como fin establecer un procedimiento de comunicación interna para mejorar el clima en la entidad, la metodología es descriptivo, prospectivo y transversal, donde la población de estudio fue conformado por 35 colaboradores, usando como materiales de obtención de información, un cuestionario, obteniendo como resultado que el nivel de comunicación interna que existe en la entidad es de nivel bajo, y que el clima organizacional que se observa es deficiente, se concluye que dicha propuesta permite desarrollar tácticas en función a las variables, de manera que se pueda determinar la dificultad a través de reuniones periódicas a nivel horizontal y

capacitaciones, para mejorar dicha problemática, contribuyendo a la productividad de dicha entidad.

Finalmente, Cabanillas (2020) en Chiclayo, en su tesis: Programa de comunicación para mejorar el clima laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Trujillo, tuvo como fin fabricar un sistema de comunicación para potenciar el clima laboral en la entidad, la metodología se basa en una investigación mixta, obteniendo como resultado las directrices fidedignas del proceso de comunicación en relación con el clima laboral, permitiendo conseguir un análisis del estado en el que se hallaba dicha variable, en conclusión una estrategia de comunicación permitirá mejorar la productividad en la entidad y manejo de información entre las áreas.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

1.3.1. Comunicación Interna

1.3.1.1. Definición de Comunicación Interna

Ha adquirido mucha fuerza en el nuevo milenio, ya que es uno de los campos de mayor fortalecimiento de los vínculos organizacionales. La comunicación interna se está convirtiendo en una función crítica para las compañías y se está afianzando, además, como una especialidad en sí misma. (Cuenca & Verazzi, 2020).

Por su parte, Arizcuren et al. (2018) declaró que la comunicación está ligada a la trayectoria organizativa, se identifica como elemento integrador que se relaciona con el apoyo de integrantes de la institución, para lo que se pretenda hacer y lo que en el transcurso de sus gestiones realiza.

Finalmente, Aguirre (2017) manifestó que: La Comunicación interna es un componente principal dentro de las organizaciones; en los últimos tiempos se han podido determinar las oportunidades y ventajas que provoca. En Latinoamérica lo consideran como un desafío al que deben afrontar, a partir de mantener informado al equipo humano y procurar que tengan conocimiento acerca de la filosofía empresarial con el propósito de aumentar la eficacia, que los permita sentirse integrados en la organización, estar dispuestos a dar todo su potencial a favor de la organización. Asimismo, la C.I. permite tener la certeza de lo que realmente sucede dentro de la compañía y previene los rumores que pueden ser perjudiciales.

1.3.1.2. Importancia De La Comunicación Interna

Según, Oyarvide et al. (2017) se enfoca en mejorar el flujo informativo y mejorar las relaciones humanas entre las plazas de la entidad, a fin de potenciar la participación, potenciar los valores, el buen ambiente laboral y el trabajo en equipo.

De igual manera, Cardozo (2021) indico que una óptima comunicación interna se responsabiliza de la interacción y compromiso de los colaboradores, ya que, consiente mantenerse enterados sobre los inconvenientes de la entidad. Es más factible para los colaboradores aprender sobre cambios comerciales, objetivos nuevos o adversidades a las que se enfrenta la organización y adaptar una posición de flexibilidad.

Una buena comunicación interna también permite que los colaboradores se sientan más integrados en la entidad. Cuando la dirección se preocupa por participar con los colaboradores, se logra que se sientan realmente pieza importante para el negocio, los colaboradores miran de manera positiva a la entidad cuando la comunicación interna se realiza correctamente, esto ayuda a mejorar el compromiso en toda la entidad.

A su vez, Aguirre (2017) manifestó que: el propósito de la comunicación interna es alinear intereses y objetivos, dinamizar los procesos y metodologías con el fin de adoptar o crear una cultura estructurada por todos los miembros de la organización con una visión clara.

La comunicación interna tiene un cierto vínculo con la cultura; ya que a partir de ella se puede determinar cuál es el tipo de comunicación que se maneja dentro de la organización; a su vez, la comunicación interna permite que los miembros de su equipo compartan los mismos objetivos organizacionales de manera que se nivelen a la cultura organizacional.

Finalmente, Rodríguez (2021) declaro que: En la actualidad, la comunicación interna es esencial para el adecuado funcionamiento estructural de las organizaciones, de acuerdo a su aplicación puede influir de manera positiva o negativamente. Es por ello que, es necesario manejar un correcto sistema de comunicación dentro de las organizaciones que permita aumentar la eficacia y eficiencia en sus colaboradores.

1.3.1.3. Características De La Comunicación Interna

Moral (2017) indico que se caracteriza por mantener una comunicación permanente, transparente, fluida y contrastable, impulsando la participación e inclusión de los colaboradores para desarrollar un flujo de comunicación bidireccional, y de esta manera fomentar la mejora continua en la entidad.

1.3.1.4. Funciones De La Comunicación

Según, Rodríguez (2021) la comunicación interna desempeña un papel importante con relación a las funciones que cumple con la organización, en donde permite:

- Garantizar la integración del trabajo de todas las áreas de la institución.
- El reconocimiento de las funciones para una gestión adecuada.
- Optimizar el flujo de información, comunicación y las relaciones humanas entre las diferentes áreas de trabajo, y la dirección y sus trabajadores.
- Contribuye a la participación, el fortalecimiento de los valores, el buen clima y el trabajo en equipos

1.3.1.5. Objetivos De La Comunicación Interna

Bermúdez (2016) manifestó que el objetivo de la comunicación interna es orientar a los colaboradores de las instituciones, teniendo como propósito lograr un adecuado clima de las tareas colectivas, así como de las individuales, de lo contrario ocasionaría la existencia de barreras jerárquicas.

Asimismo, esta tiene como finalidad orientar a los colaboradores de la entidad a través de flujos efectivos de comunicación, los cuales permiten lograr los objetivos propuestos en beneficio de toda la organización.

1.3.1.6. Dimensiones de la Comunicación Interna

1.3.1.6.1. Dirección de la comunicación

a. Comunicación vertical

Esta comunicación se establece en dirección de arriba a abajo o viceversa, la comunicación vertical descendente es la que se da de un superior al resto de la entidad o a un colaborador en específico, brindando información para que los colaboradores desempeñen mejor su trabajo, en organizaciones como las

administraciones públicas, este tipo de comunicación suele ser la más habitual, convirtiéndose en la vía por excelencia para informar.

Las administraciones públicas poseen puntos débiles, frecuentemente, la información es poco clara e incierta, además de poca consideración por parte de los jefes superiores hacia sus colaboradores; se considera también un punto débil, ya que se refleja la falta de confianza en sus trabajadores.

Generalmente, su vía, es más extensa y compleja, dado que el grado y la autoridad son muros para la comunicación, ocasionando que llevar la información hacia los superiores sea complicado, lo resaltante es que ayuda a expresar necesidades relevantes para desarrollar soluciones en el bien de la entidad.

b. Comunicación horizontal

Moral (2017) manifestó que este tipo de comunicación mejora la integración de las plazas, evitando la repetición de labores y fomentando la participación, permitiendo que cada colaborador sitúe su trabajo en función del de los demás y de la organización.

c. Comunicación transversal

La comunicación transversal se realiza entre las distintas áreas de la entidad a al mismo tiempo, permitiendo desarrollar acciones de apoyo y asesoramiento.

1.3.1.6.2. Tipos de comunicación interna

a. Comunicación formal:

Tiene el fin de transmitir la información de manera adecuada respetando la jerarquía institucional.

Moral (2017) declaró que pueden ser Manuales, Reuniones, documentos oficiales, Informes.

Por otro lado, el organigrama es un medio de comunicación formal, ya que ayuda a los colaboradores a entender el rol deben desempeñar.

b. Comunicación informal:

Este tipo de comunicación no emplea canales oficiales, siendo estas conversaciones informales como necesidades personales, permite satisfacer

nasalidades sociales de los colaboradores, sirve para reemplazar canales formales eficientes, sin embargo, puede también provocar rumores los cuales pueden afectar al desempeño de la entidad a causa de las deserciones de la información.

1.3.1.6.3. Canales De Comunicación

Conexiones ESAN (2015) indicó que: Los flujos de información se dan a través de estos tipos de canales:

a. Escritos: Este canal permite mantener un registro verificable de los mensajes comunicados en la entidad.

b. Orales: Este canal se da en reuniones o a través de medios orales.

c. Tecnológicos: Este canal se ha vuelto de gran relevancia dentro de las entidades, dado que son medios más ágiles, acorde con las nuevas tendencias.

1.3.2. Sentido De Pertenencia

1.3.2.1. Definición de Sentido De Pertenencia

El sentido de pertenencia, hace referencia al sentimiento de compenetración e identificación con el grupo que interactúan. Especialmente sujetos al entorno laboral en donde se desarrollarán vínculos significativos de ciertos momentos, generando cercanía (Ramírez, 2021).

Asimismo, López (2017) detallo que el SP está constituido de manera colectiva, dado que está bajo el deber de todos los colaboradores de la entidad de manera consciente e inconsciente”

Por último, Palos (2018) señalo que el sentido de pertenencia es un componente fundamental con un propósito de suma importancia en la cohesión de la entidad con la identidad personal. Se puede decir que el sentido de pertenencia está compuesto por diferentes sentimientos y emociones, percepciones, vínculos, etc.

El SP ya sea a un determinado grupo o algún lugar aporta en situaciones de cubrir las necesidades básicas, entre ellas la estima, compromiso, buena actitud y el reconocimiento.

1.3.2.2. Importancia del Sentido De Pertenencia

Según, Calles (2021) al concretarse el desarrollo del sentido de pertenencia, es una ventaja para la organización porque los colaboradores se inclinan a llevar un comportamiento asertivo, de manera que muestra el sentido de compenetración y la fidelidad hacia la misma, logrando tomar a los objetivos como propios y por ende logrando un mejor desempeño; al tener colaboradores comprometidos, se verá reflejados en su desempeño y por ende en los valores que identifican a la institución.

Por otro lado, cuando los trabajadores muestran cierta desconexión en sus labores, puede ser un gran inconveniente para lograr alcanzar las metas de la entidad. Es así, que siempre se debe tener en cuenta un plan de acción que proporcione seguridad y que los colaboradores se sientan plenos.

1.3.2.3. Dimensiones del Sentido de Pertenencia

1.3.2.3.1. Compromiso

Hernández (2019) manifestó que el compromiso se define como la responsabilidad y el interés que tienen los trabajadores en su organización. Por ello, un trabajador comprometido aporta voluntariamente para cumplir eficientemente con sus tareas encomendadas.

a. Afectivo

Urióstegui (2019) este tipo de compromiso se refiere a la relación emocional o apego del recurso humano hacia una empresa, lo cual permite continuar con el desarrollo de sus labores de manera eficiente y por voluntad, más allá de su remuneración; este apego se involucra mucho con la identificación de valores personales de cada colaborador con la filosofía que se desarrolla en la organización.

A menudo, el trabajador es inconsciente del vínculo que él desarrolla con la empresa, pero esto puede darse a notar al momento en el que este se expresa de la organización, o por el interés que tiene y el desempeño al desenvolverse, también se muestra en la satisfacción de trabajar en la organización. La identificación con la entidad aporta en gran proporción porque se tendrán trabajadores más

comprometidos e implicados con los problemas que ocurren en la institución, es decir que “Se pone la Camiseta”.

b. Continuidad

El compromiso de continuidad es el discernimiento de costos relacionados con dejar a la entidad. Los colaboradores tienen un vínculo preferente con la entidad, el cual se basa en el compromiso de continuidad, ciertamente pertenecen a ella porque deben hacerlo (Hurtado, 2017).

c. Normativo

El compromiso normativo representa a un sentimiento que se vincula con el deber de permanecer en centro de trabajo con un empleo correspondiente. Un alto nivel de compromiso normativo en los colaboradores atribuye el sentimiento de que deberían quedarse.

1.3.2.3.2. Identidad

Herrarte (2015) la identidad laboral es una herramienta que provoca que el colaborador se haga cargo de las responsabilidades, asumiéndolas con propio compromiso, haciendo que se sienta identificado con la entidad a la cual pertenece.

La identidad se define como un sujetador social que se aferra a sus actividades, es decir, que los trabajadores llegan a compenetrarse con la organización.

Con un alcance, agilidad y accesibilidad al entorno tecnológico, se presentan distintas oportunidades y retos de la creación a una mejor conexión entre empleado-empresa, para que las instituciones de hoy en día logren alcanzar una mejor productividad.

a. Cultura

Sordo (2021) la cultura hace referencia a las prácticas que enfocan a todas las actividades, así como al conjunto de creencias, valores; como una herramienta que ayuda para poder cumplir con los objetivos propuestos de las instituciones.

Gracias a la cultura organizacional, se fortalecerán los vínculos de identidad corporativa. Por ende, se logrará la estabilidad y los niveles de calidad.

b. Filosofía

Monjarás (2019) filosofía corporativa y objetivos estratégicos hacen referencia a la realidad de la pertenencia o la identidad que se está formando la empresa, de las metas de la entidad, su personalidad, motivadores y límites.

Es por eso que una organización no tiene clara su filosofía (visión, misión, valores y objetivos) se estaría exponiendo a desaparecer cuando se arrase con las adversidades sin que exista algo que se pueda hacer.

1.3.2.3.3. Motivación

Es la disposición a emplear recursos, que en ciertas ocasiones suelen ser limitados para concretar el logro de algo, que posteriormente generará mejores beneficios, ya sean deseados consciente e inconscientemente. (Perret, 2016)

Se considera a la motivación hasta cierto aspecto medible, dado que se puede determinar o cuantificar la calidad y la cantidad de recursos que una persona está dispuesta a invertir con tal de llegar a concluir con los propósitos.

Fernández (2019) es la habilidad que debe tener una entidad para lograr una mayor identidad organizacional de todos los individuos que la componen, obteniendo un mejor desempeño y el logro eficiente de las metas trazadas por entidad.

Dentro de las entidades, se pueden identificar diferentes factores de motivación, estos facilitan que el colaborador adquiera un sentido de pertenencia a la entidad y de esta manera, labore de una forma más adecuada, obteniendo los resultados anhelados, entre ellos tenemos los siguientes aspectos: autorrealización, económicos y sociales.

Cada vez que surge una necesidad, se desequilibra el organismo y se establece un ambiente de inconformismo que direcciona al individuo a desarrollar acciones que descargan tensión.

a) Logro

Morán & Menezes (2016) es la tendencia para destacar en algo, superar obstáculos y alcanzar los objetivos en algo, la motivación al logro se refleja cuando las necesidades están cubiertas y orientadas al auto crecimiento y a la superación personal.

La motivación al logro es el crecimiento en versión amplia, es el alcance exitoso de las metas propuestas, y el desarrollo al máximo. Por ello, las personas con alta motivación logran:

- Evaden tareas simples.
- Se proyectan metas.
- Quieren un constante avance y mejora.
- Desean ser multifacéticos en todos los ámbitos lo máximo que puedan
- solucionadores de problemas, asumiendo toda la responsabilidad.

A nivel personal, laboral y educativo se ha determinado que existe relación directa entre el éxito y la motivación al logro. Comprendiendo como el logro de los objetivos trazados.

Fue David McClelland quién determinó a la motivación de logro como el estímulo de resaltar y de conseguir las metas, o de esforzarse por alcanzar el éxito. Es querer hacer las cosas mejor, a pesar de que existan diversas razones tales como: evitar las críticas, contentar a otros, obtener la aprobación, conseguir alguna recompensa. Pero lo que debería vincular al motivo del logro debería ser la voluntad de actuar de la mejor manera por sí mismo, por sentirse satisfechos con uno mismo, de hacer las cosas bien. (Méndez, 2016)

b) Relaciones interpersonales

Hanco et al. (2021) manifestó que representan un rol fundamental en una entidad, dado que representa a la relación con los individuos que mantienen ideas y percepciones diferentes, las mismas que son capaces de afectar para bien o mal en el desempeño de los colaboradores, por ende, permitir o distraer el logro de las metas organizacionales.

c) Desarrollo del personal

Picado (2020) manifestó que hace referencia a todas aquellas acciones enfocadas en capacitar y motivar a los colaboradores con el fin de mejorar su desenvolvimiento en la entidad. Potenciar las capacidades de cada uno de los individuos que componen una organización, sean más competentes y hábiles, brindando beneficios para los colaboradores y para la entidad.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿En qué medida la comunicación interna mejorará el sentido de pertenencia del personal administrativo de la municipalidad distrital de Cochabamba, chota, Cajamarca?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación es relevante para la institución, debido a que será de utilidad para que los colaboradores de la entidad puedan laborar en un correcto ambiente laboral a través de una comunicación interna eficiente que permita incrementar el sentido de pertenencia de cada uno los integrantes que la componen.

La investigación se justifica teóricamente debido a que Consiente la comparación de las diferentes teorías, las cuales son el soporte para el desarrollo del estudio, y de igual manera también valdrá para los próximos estudios. En la actualidad las entidades atraviesan por distintos desafíos, ya sea a nivel mundial o nacional, especialmente las entidades del sector público, la presente indagación va a dar lugar a la mejora del sentido de pertenencia de una municipalidad distrital, mediante la optimización de la comunicación interna, esto va a consentir lograr la meta, la cual es, lograr que los colaboradores se involucren con la organización y el logro de las metas.

Asimismo, este estudio se justifica metodológicamente debido a que el estudio está focalizado en proporcionar a las futuras investigaciones la operacionalización de las variables, el tipo y diseño de la investigación, de la misma manera será válido posteriormente para futuras investigaciones como un antecedente que respalde las investigaciones.

En lo social, la presente investigación permite mejorar el sentido de pertenencia de los colaboradores de una organización, a través de desarrollar de manera óptima la comunicación interna para favorecer al logro de las metas de la institución.

1.6. Hipótesis

La comunicación interna sí mejorará el sentido de pertenencia del personal administrativo de la Municipalidad Distrital.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer la comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Describir el nivel de comunicación interna del personal administrativo de una municipalidad distrital.
- b. Describir el nivel de sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.
- c. Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.

II. MATERIAL MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, propositivo.

Babativa (2017) un enfoque cuantitativo permite la asociación de datos, los cuales son producto de mediciones que se representan mediante números y se deben analizar a través de métodos estadísticos

Es de enfoque cuantitativo porque, mediante un instrumento de recolección de datos, se obtendrán datos numéricos para posteriormente proceder al desarrollo de la estadística, y el resultado del estudio se va a representar entre tablas y figuras estadísticas.

Ochoa & Yunkor (2019) un estudio de tipo descriptivo selecciona interrogantes que permite calcular y una recolección de datos acerca de cada una de ellas, de manera que se pueda describir lo que se ha indagado.

Es de tipo descriptiva porque detalla la situación actual de las variables y describe el problema y sus características.

Estela (2020) una investigación propositiva es una actuación crítica que propone alternativas de solución a los problemas suscitados por una situación”.

Es de tipo propositiva porque se hará una propuesta para mejorar la problemática actual y las deficiencias encontradas.

Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.

Es una investigación con diseño no experimental – transversal.

Según, Arias & Covinos (2021) este diseño se caracteriza porque no es condicionado a que las variables de estudio se sometan a manipulación, esto quiere decir que dichas variables son estudiadas en su marco natural.

Es no experimental porque se identificó el objeto del estudio y se procedió a la observación de los datos, sin la manipulación deliberada de variables.

Maguiña et al. (2021) indicó que, el diseño transversal permite realizar un análisis de las variables de una determinada muestra de manera rápida y

económica, además que permite el cálculo directo de la prevalencia puntual de una condición.

Es de diseño transversal, ya que mide las características de las variables en un momento determinado, de una manera rápida y efectiva.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Condori (2020) es un grupo de componentes de un interés a lo que también se conoce como población, esto frecuentemente es demasiado extenso si se quisiera examinar a cada uno de los componentes

La población está conformada por el número total de 22 colaboradores, quienes conforman la parte administrativa de la municipalidad.

2.2.2. Muestra

Según, Condori (2020) la muestra es una porción extraída de una población que consta de características similares necesarias para un determinado estudio, significa que tomaremos una parte de la población para ser el conjunto de estudio de manera económica y rápida este proceso.

El tamaño de la muestra, por ser una población pequeña, se trabajará con el 100%, siendo 22 empleados involucrados en la investigación.

Se aplicará un muestreo por conveniencia por ser una cantidad de individuos pequeña, ya no es necesario aplicar una fórmula estadística.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variable Independiente: Comunicación Interna

Abendaño & Sánchez (2020) la comunicación interna se define como el contacto con el equipo humano o también denominado cliente interno de las organizaciones, es decir, hacerles de conocimiento las actividades que se realizan, saber sus inquietudes, pensamientos y principalmente sus necesidades como colaboradores y de manera personal, para la empresa será muy beneficioso, ya que los colaboradores serán más eficaces al desempeñar sus labores.

2.3.2. Variable Dependiente: Sentido de Pertenencia

Loor & Deroncele (2018) el sentido de pertenencia se define como el sentimiento de identificación de una persona con algún grupo u organización determinada; el SP genera un nivel de involucramiento y compromiso con el grupo al que pertenecen y la existencia de un sentimiento en común.

Tabla 1*Cuadro de operacionalización de la variable Comunicación Interna*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	
Comunicación interna	Dirección de la comunicación	Horizontal			
		Vertical			
		Transversal	Siempre		
	Tipos de comunicación	Formal		Casi siempre	
				Algunas veces	
		Informal		Casi nunca	Técnica/ Encuesta
				Nunca	Instrumentos: cuestionario
	Canales de comunicación	Escritos			
		Orales			
		Tecnológicos			

Tabla 2*Cuadro de operacionalización de la variable sentido de pertenencia*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.
Sentido de pertenencia	Identidad	Misión y visión Historia Normas Reglamento Interno	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Técnica/ Encuesta Instrumentos: cuestionario
	Motivación	Recompensa económica Seguridad del puesto de trabajo Satisfacción por el trabajo que desarrollan Desafíos de tareas encomendadas		
	Compromiso	Comunicación interna Calidad de trato Decisiones y métodos de planificación y control Tareas recomendadas		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Valdez (2018) un instrumento hace referencia a las herramientas mediante la cual aplica el investigador para aglomerar y allegar a la información necesaria. Donde específicamente son síntesis, ya que resulta de discernimiento o rango de posición, como Likert, semántico y de Guttman; considerablemente caben ser requisitos válidos, como son los registros, cuadernos de campo, fichas de datos para solidez.

Se utilizó como técnica una encuesta para medir ambas variables, como instrumento de recolección de datos mediante un cuestionario de Google formulario; se empleó el cuestionario, el cual contó con un número determinado de preguntas basadas en los indicadores de las variables.

Validez

Juárez & Tobón (2018) es una condición que trata de que el instrumento de estudio mida correctamente a la variable.

En esta investigación se utilizó una encuesta elaborada de acuerdo a las variables de comunicación interna y sentido de pertenencia, este instrumento será aprobado por expertos en el área.

Tabla 3

Expertos validadores del instrumento

Validación del instrumento por Juicio de Expertos		
Experto N° 1	Lic. Francisco Javier Noriega Alarcón	10/10
Experto N° 2	Lic. Katusca Irina Nieto Guerrero	10/10
Experto N° 3	Mg. Roxana Gheraldiny Sánchez Acuña	10/10

Confiabilidad

Valdez (2018) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al nivel en el que, al aplicar reiteradas veces al mismo sujeto de estudio, se obtendrá siempre los mismos resultados.

Se evaluará la confiabilidad del cuestionario por el método de alfa de Cronbach.

Se hizo una encuesta para ambas variables, donde se verá la confiabilidad de las dos variables, está fue calculada con el programa estadístico SPSS, empleando el Alfa de Cronbach, teniendo los resultados:

Tabla 4

Confiabilidad para el instrumento de la variable comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	12

Tabla 5

Confiabilidad para el instrumento de la variable sentido de pertenencia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	12

Tabla 6

Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	(0,9; 1)
Muy bueno	(0,7; 0,9)

Bueno	(0,5; 0,7)
Regular	(0,3; 0,5)
Deficiente	(0; 0,3)

Nota: Datos tomados de Duque et al. (2017)

Se puede observar mediante las tablas 4 y 5 que la confiabilidad del instrumento para la variable comunicación interna es de 0,836 y para la variable sentido de pertenencia es de 0,951 por lo que se establece que el instrumento propuesto para el análisis de ambas variables es confiable.

2.5. Procesamiento de análisis de datos

Para empezar, se determinó la problemática presente en la institución, posteriormente se procedió a indagar y emplear fuentes bibliográficas confiables para contrastar nuestra investigación, consecuentemente se realizó la operacionalización de las variables, determinando los ítems para cada una de las variables, empleando una escala de Likert, luego de aplicado el instrumento, los datos adquiridos fueron procesados empleando el programa Excel, este fue empleado para poder tener la base de datos de los resultados dados en la aplicación de la encuesta, así mismo se empleó el software IBM SPSS Statistics 27, el cual se empleó para la codificación de datos empleando los ítems de la encuesta y plasmándolo en la base de datos, permitió hallar la confiabilidad para determinar si nuestro instrumento es confiable y por último se empleó para realizar gráficos y su interpretación.

2.6. Criterios éticos

Según Noreña et al. (2012) es fundamental resaltar un marco ético que sea la base de la investigación para así garantizar una indagación respetuosa, confiable y veraz, por lo tanto, se deben tener presentes ciertos criterios éticos al momento de realizar la recopilación de datos, los cuales son:

Consentimiento informado

A los colaboradores se les manifestará las condiciones que el estudio involucra, donde de manera voluntaria decidirán si desean participar.

Confidencialidad

A los colaboradores se les hará especial énfasis en la confidencialidad de sus datos, ya sea del anonimato de su identidad como de la información que es rebelada por los mismos.

Manejo de riesgos

Esta característica se basa en dar a conocer a los encuestados que los resultados de este estudio no generan perjuicios a sus instituciones de manera personal o profesional y que no se usaron con fines educativos tal y como se informó.

2.7. Criterios de rigor científico

Los criterios considerados para esta investigación según, Noreña et al. (2012) menciona conceptos básicos de estos criterios y los aspectos científicos necesitan mantenerse considerados en todo su desempeño de la investigación, tales como:

Veracidad

Los resultados serán verdaderos porque la investigación se hará a base de la recolección de datos e información de fuentes primarias acerca de las variables de estudio.

Relevancia

Esta característica nos permite conocer y evaluar si se ha logrado cumplir con las expectativas plateadas en la investigación, considerando finamente si se obtuvo un buen conocimiento del tema o hubo alguna nueva aportación a la investigación.

Autenticidad

Esta característica hace referencias a que el criterio resalta un acercamiento con los datos resultantes de una investigación con respecto al fenómeno que se está observando.

Transferibilidad y aplicabilidad

Este criterio menciona que la información recaudada será verás y valiosa para representar un aporte influyente en la solución de problemáticas futuras.

Neutralidad

Los resultados no están influidos por motivaciones o inclinaciones del investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Referente al objetivo específico 1: Describir el nivel de comunicación interna del personal administrativo de una municipalidad distrital.

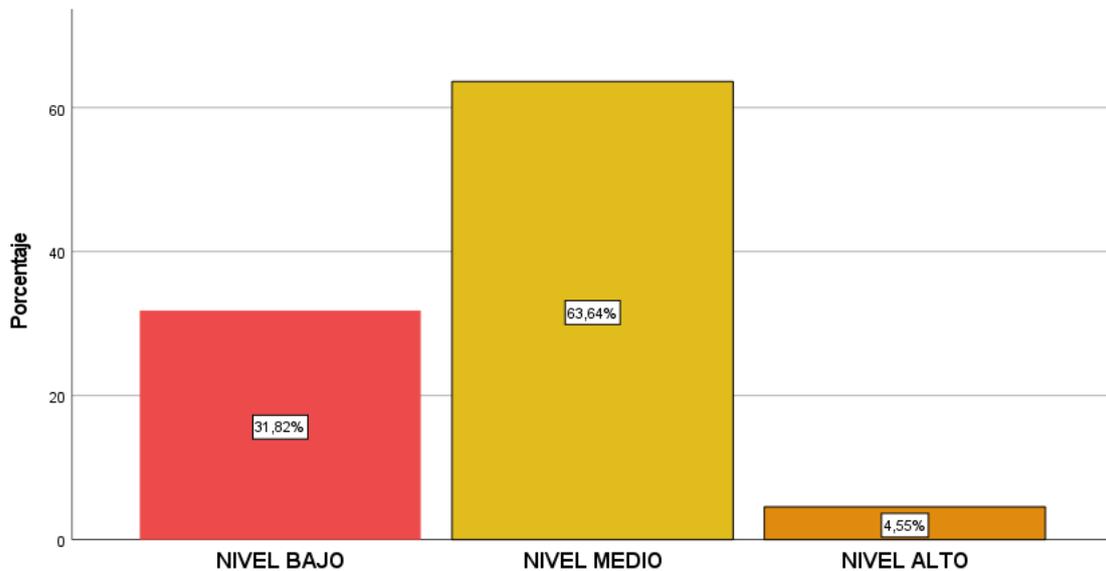
Tabla 7

Dirección de la comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	31.8%
Medio	14	63.6%
Alto	1	4.5%
Total	22	100%

Figura 1

Dirección de la comunicación



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la dimensión dirección de la comunicación está en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio con el 63. 64% y alto con el 4. 55%, lo que significa que la información emita internamente en la institución es limitada entre jefes y colaboradores, provocando que las opiniones de los empleados no sean tomadas en cuenta, afectando a la retroalimentación de los procesos que se desarrollan.

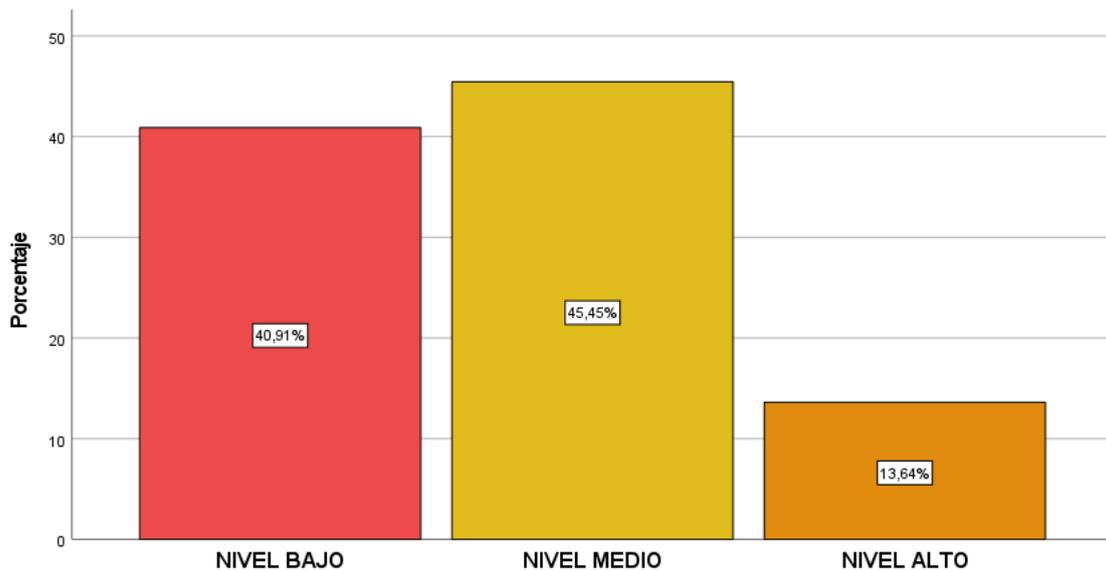
Tabla 8

Tipos de comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	40.9%
Medio	10	45.5%
Alto	3	13.6%
Total	22	100%

Figura 2

Tipos de comunicación



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la dimensión tipos de comunicación está en un nivel bajo con el 40. 91%, en un nivel medio con el 45. 45% y alto con el 13. 64%, lo que significa que los medios empleados no se encuentran estandarizados, lo que provoca que muchas veces los colaboradores se informen a través de rumores generando algunas veces conflictos, afectando a la productividad de la entidad.

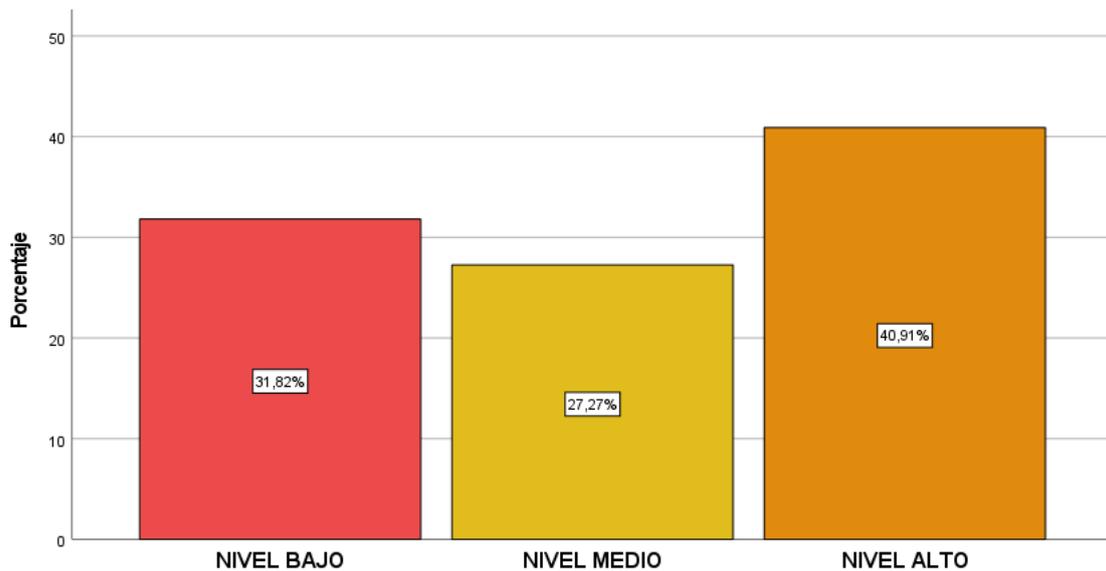
Tabla 9

Canales de comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	31.8%
Medio	6	27.3%
Alto	9	40.9%
Total	22	100%

Figura 3

Canales de comunicación



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la dimensión comunicación interna está en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio con el 27. 27% y alto con el 40. 91%, lo que significa que los canales de comunicación empleados en la institución no se encuentran correctamente estandarizados afectando a la productividad de la entidad y captación oportuna de información.

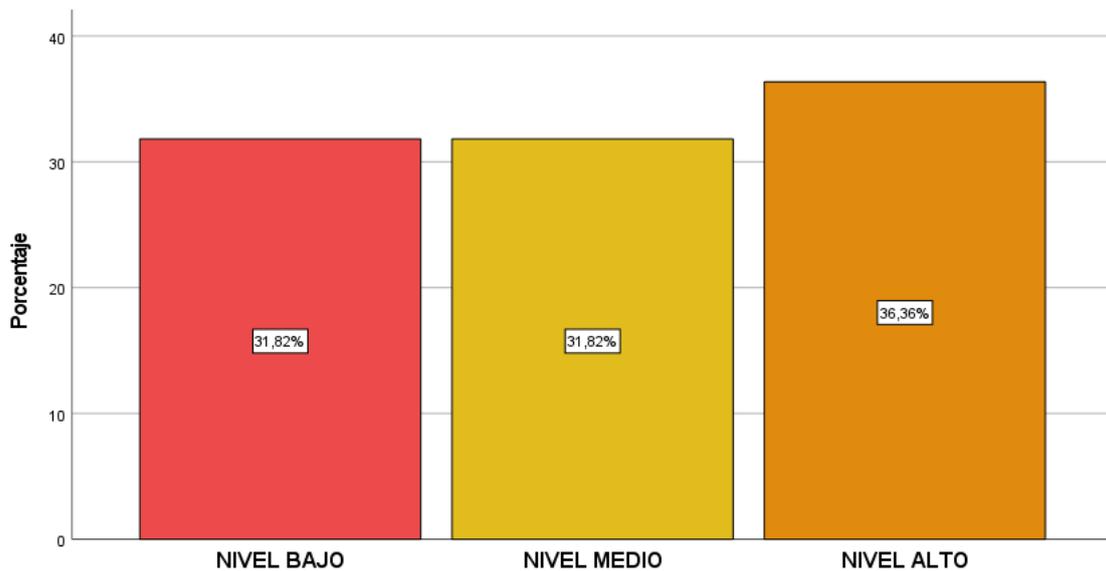
Tabla 10

Comunicación interna

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	31.8%
Medio	7	31.8%
Alto	8	36.4%
Total	22	100%

Figura 4

Comunicación interna



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la variable comunicación interna está en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio con el 31. 82% y alto con el 36. 36%, lo que significa que en la institución la comunicación interna que se viene desempeñando en la entidad entre las distintas jerarquías aún mantiene ciertos criterios por mejorar dentro de la institución debido a la ausencia de un proceso estandarizado que permita que la información se transmita de manera eficiente.

Referente al objetivo específico 2: Describir el nivel de sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.

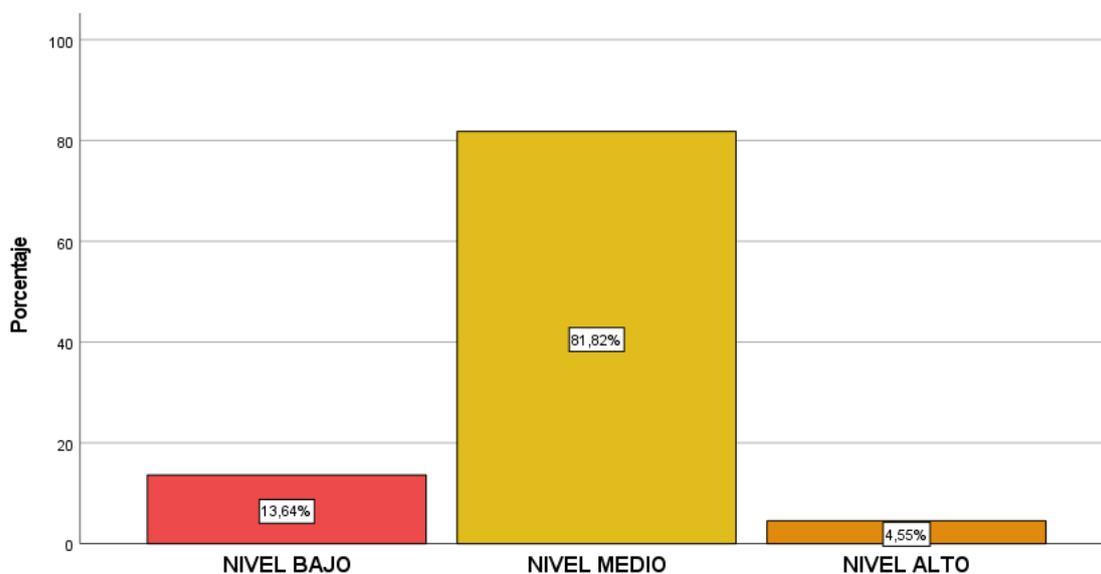
Tabla 11

Identidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	13.6%
Medio	18	81.8%
Alto	1	4.5%
Total	22	100%

Figura 5

Identidad



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la dimensión identidad está en un nivel bajo con el 13. 64%, en un nivel medio con el 81. 82% y alto con el 4. 55%, lo que significa que en la entidad existen colaboradores los cuales no se sienten identificados con la misión y visión de la institución, dado que tampoco se les hace mucho énfasis en el cumplimiento y retroalimentación del reglamento interno institucional.

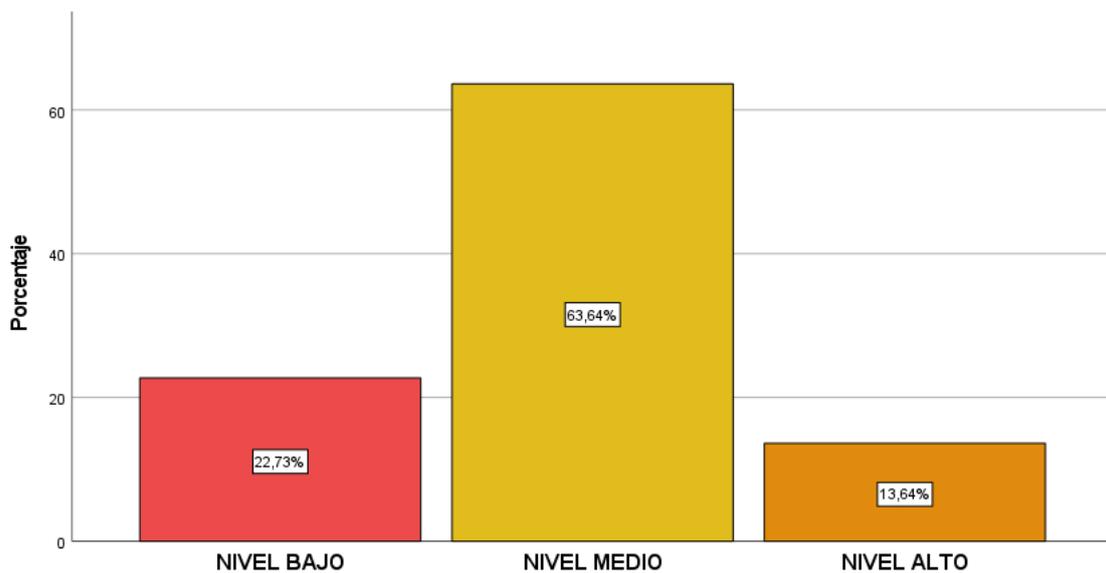
Tabla 12

Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	22.7%
Medio	14	63.6%
Alto	3	13.6%
Total	22	100%

Figura 6

Motivación



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la dimensión motivación está en un nivel bajo con el 22. 73%, en un nivel medio con el 63. 64% y alto con el 13. 64%, lo que significa que en la institución los colaboradores no se encuentran del todo motivados a realizar sus funciones en su puesto de trabajo, por lo tanto, disminuye su eficiencia en la respuesta de cada tarea encomendada.

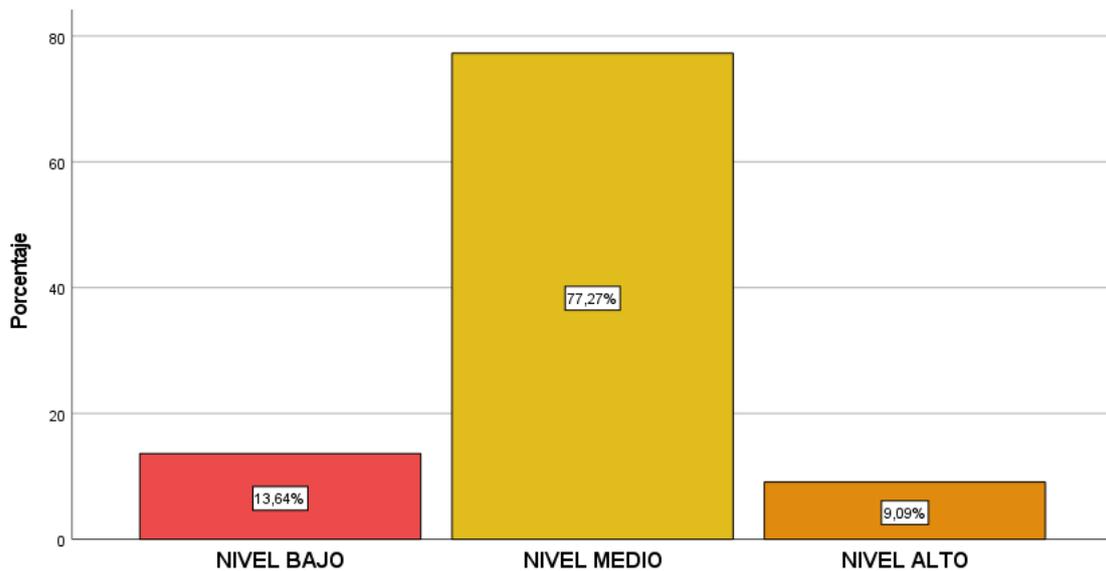
Tabla 13

Compromiso

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	13.6%
Medio	17	77.3%
Alto	2	9.1%
Total	22	100%

Figura 7

Compromiso



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la dimensión compromiso está en un nivel bajo con el 13.64%, en un nivel medio con el 77.27% y alto con el 9.09%, lo que significa que en la institución los colaboradores no se encuentran del todo comprometidos con la institución debido a que no se sienten cómodos por las decisiones que se suelen tomar o por sus métodos de planificación.

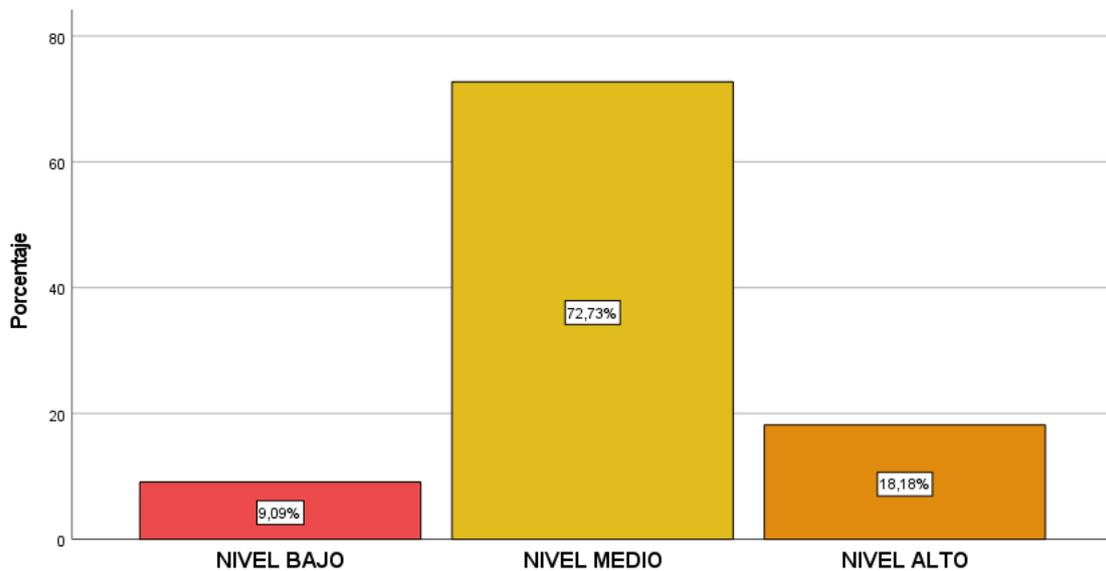
Tabla 14

Sentido de pertenencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1%
Medio	16	72.7%
Alto	4	18.2%
Total	22	100%

Figura 8

Sentido de pertenencia



Nota. Del total de los 22 colaboradores encuestados se encontró que la variable sentido de pertenencia está en un nivel bajo con el 9. 09%, en un nivel medio con el 72. 73% y alto en un 18. 18%, lo que significa que el sentido de pertenencia en la entidad aún atraviesa por ciertos criterios por mejorar dentro de la institución, ya que existen colaboradores los cuales no se sienten identificados con los valores y metas de la organización, demostrando que no existe un vínculo considerable entre el colaborador y la entidad.

3.2. Discusión de resultados

Se aplicó como técnica para recolectar información relevante una encuesta a una población total de 22 colaboradores, quienes conforman la parte administrativa de la municipalidad, Donde:

Referente al objetivo 1: Describir el nivel de comunicación interna del personal administrativo de una municipalidad distrital.

Se encontró que la comunicación interna está en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio con él 31. 82% y alto en un 36. 36%, no siempre se desarrolla una buena comunicación interna en la institución, no cuenta con una buena organización, tampoco cuenta con un proceso estandarizado que garantice que la información se realice de manera eficiente.

Debido a que se encontró que la dimensión dirección de la comunicación está en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio con él 63. 64% y alto en un 4. 55%, es decir, en la institución la información difundida es limitada entre los jefes y colaboradores, los puntos de vista y criterios de los colaboradores pocas veces sean tomados en cuenta. Asimismo, la dimensión tipos de comunicación está en un nivel bajo con el 40. 91%, en un nivel medio con el 45. 45% y alto en un 13. 64%, es decir, que los colaboradores muchas veces se informan a través de rumores, lo cual desfavorece el trabajo en equipo, generando algunas veces conflictos por la errónea información, afectando a la productividad de la entidad.

Además, la dimensión canales de comunicación está nivel bajo con el 31, 82%, en un nivel medio de 27. 27% y alto en un 40. 91%, es decir, en la institución no se encuentran estandarizados los canales de comunicación a través de los cuales informar a los colaboradores, afectando a la productividad de la entidad y captación oportuna de información.

Comparando con Tacca & Tejada (2017) en su investigación realizada en Arequipa, nos informó que los colaboradores concuerdan que los mensajes que se emiten desde las áreas superiores, llegan a los colaboradores de manera clara y permiten que se puedan desempeñar de manera correcta las labores o actividades. Finalmente, se concluye que las áreas representativas de la institución deben fijarse

en diagnosticar los inconvenientes que se tienen para realizar una comunicación interna asertiva que en caso contrario ocasiona la falta de motivación del personal.

Basándose en Santa Cruz (2020) en su investigación realizada en Chiclayo, nos expresó que la entidad atraviesa por dificultades comunicativas, las cuales afectan el clima organizacional a raíz que los canales de comunicación existentes no son eficientes, en conclusión, el clima de la entidad se halla deficiente, para ello se planteó tácticas de comunicación interna para optimizar los procesos de la entidad.

Contrastando con Montesdeoca (2017) en su investigación realizada en Ecuador expresó la incidencia que estaba ocurriendo en la entidad a causa de las equivocaciones en la comunicación interna, lo cual estaba ocasionando un gran desbalance en el trabajo, ya que se presentan escenarios que perjudican tal como la falta de motivación, el mal clima empresarial, no concretar los objetivos corporativos. En conclusión, la comunicación laboral perfecciona los procesos en las organizaciones y mejora el ambiente.

Referente al objetivo 2: Describir el nivel de sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.

Se encontró que el sentido de pertenencia está en un nivel bajo con el 9.09%, en un nivel medio con él 72.73% y alto en un 18.18%, lo que significa que en la entidad existen colaboradores, los cuales no se sienten identificados con los valores y metas de la organización, demostrando que no existe un vínculo considerable entre el colaborador y la entidad.

Debido a que se encontró que la dimensión identidad está en un nivel bajo con el 13.64%, en un nivel medio con él 81.82% y alto en un 4.55%, es decir que en la institución existen colaboradores que no se sienten identificados con la misión y visión de la institución. Asimismo, la dimensión motivación esta en un nivel bajo con el 22.73%, en un nivel medio con el 63.64% y alto en un 13.64%, es decir que los colaboradores no se encuentran del todo motivados a realizar sus funciones en su puesto de trabajo, afectando a la productividad de la institución.

Además, la dimensión compromiso está en un nivel bajo con el 13.64%, en un nivel medio con el 77.27% y alto en un 9.09%, es decir que los colaboradores

no se encuentran del todo comprometidos con la institución, no se ejecuta una correcta planificación y no se sienten cómodos con las decisiones tomadas por sus superiores y su manera de trabajar.

Comparando con Castillo et al. (2018) en su investigación realizada en Colombia, presentó que en la institución se desarrollan periódicamente algunas actividades que consienten la intervención de los colaboradores, esperando que potencian el sentido de pertenencia, pero se detectó que no ocasionan ningún impacto en los colaboradores. Es por ello que finalmente se pudo concluir que la entidad debería usar un plan de desarrollo, dando énfasis en los colaboradores y poder potenciar el sentido de pertenencia para obtener mejores resultados.

Basándose en Palos (2018) el sentido de pertenencia es un componente fundamental con un propósito de suma importancia en la cohesión de la entidad con la identidad personal. Asimismo, Se puede decir que el sentido de pertenencia aporta en situaciones de cubrir las necesidades básicas, entre ellas la estima, compromiso, buena actitud y el reconocimiento.

3.3. Aporte científico

PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.

Por: Guevara Carrasco, Cinthya Anali.

Soto Malca, Cesar Antoni Cruz.

Fundamentación

En relación con la información recolectada, se encontró deficiencias en la comunicación interna y el sentido de pertenencia del personal administrativo en la institución. Es decir, no existe una buena dirección de la comunicación, tipos de comunicación y canales de comunicación, lo que conlleva a que no se maneje de manera eficiente la información dentro de la institución, esto afectando a al desarrollo de las actividades de cada área, por ende, la institución no obtiene los resultados esperados, sobre la base de ello, en el presente apartado se presentará una propuesta de comunicación interna con la finalidad de mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo para alcanzar los objetivos de la entidad lograr el éxito.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar estrategias de comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo en una municipalidad de la región Cajamarca - 2022.

Objetivos específicos

- a. Mejorar la dirección de la comunicación en una municipalidad de la región Cajamarca - 2022.
- b. Mejorar los tipos de comunicación en una municipalidad de la región Cajamarca - 2022.
- c. Mejorar los canales de comunicación en una municipalidad de la región Cajamarca - 2022.

Desarrollo de la propuesta

A continuación, se detallarán las estrategias diseñadas para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo en una municipalidad de la región Cajamarca - 2022.

Estrategia 1: Mejorar la dirección de la comunicación

En el diagnóstico se encontró que la dirección de la comunicación se encuentra en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio con él 63. 64% y alto en un 4. 55%, es decir, en la institución la información difundida es limitada entre los jefes y colaboradores, los puntos de vista y criterios de los colaboradores pocas veces son tomados en cuenta provocando que los colaboradores no se sientan comprometidos con la entidad.

En base a ello se propondrá la elaboración y manifestación periódica de información relevante de la entidad para los colaboradores presentes en cada proceso. Para ello se desarrollarán reuniones periódicas con los colaboradores y directivos con la finalidad de conservar un conocimiento directo de los planes y proyectos de la entidad, calendarizar la divulgación y transmisión de proyectos, funciones, organigramas, y diferente información de beneficio de la entidad, se solicitará información periódica a cada una de las áreas de la entidad y por último se desarrollara un diagnóstico y evaluación para corregir acciones que están causando falencias en la comunicación que se desarrolla internamente en la entidad.

De la misma manera, se efectuará un conversatorio con el gerente y los distintos jefes de área, para argumentarle que se debe tomar en cuenta la opinión de los a los colaboradores, pidiendo sus sugerencias sobre determinados temas que se desarrollan dentro de la entidad, es decir se les incluya a los empleados en algunas decisiones, con la finalidad de que se sientan participes y envueltos, ya que se les toma en cuenta y no se les excluye y solo se le les asignan órdenes. Con esto se desea lograr un buen liderazgo donde se tengan presentes las sugerencias y opiniones de los colaboradores para que se sientan parte de la organización.

Tabla 15*Actividades de la estrategia mejorar la dirección de la comunicación*

Estrategia	Actividades	Fecha de ejecución	Lugar	Materiales	Inversión (\$/.)	Involucrados
Mejorar la dirección de la comunicación	- Desarrollar reuniones periódicas con los colaboradores y directivos de la entidad.	Mediano plazo	Instalaciones de la Municipalidad	Folletos informáticos	3800	Gerencia Municipal Consejo de administración
	- Calendarizar la divulgación y transmisión de información.			Videos		
	- Solicitar información periódica a cada una de las áreas de la entidad.			USB		
	- Desarrollar un diagnóstico y evaluación para corregir acciones.			computadora		
	- Desarrollar un conversatorio con el gerente y los distintos jefes de área.			proyector		
				Impresiones		
				Refrigerio		

Estrategia 2: Mejorar los tipos de comunicación

En el diagnóstico se encontró que los tipos de comunicación se encuentran en un nivel bajo con el 40.91%, en un nivel medio con el 45.45% y alto en un 13.64%, es decir que los colaboradores muchas veces se informan a través de rumores lo cual desfavorece el trabajo en equipo, generando algunas veces conflictos por la errónea información, afectando a la productividad de la entidad.

En base a ello, se debe formar un ambiente positivo dentro de la empresa y confianza de los colaboradores en la realización de sus funciones. Para ello se desarrollarán manuales corporativos y capacitaciones constantes con la finalidad mantener a los colaboradores correctamente informados y de esta manera alineen sus funciones con los objetivos de la entidad, cuanto más este informado el colaborador y lleno de herramientas, este podrá desempeñar de mejor manera su trabajo y llevar una comunicación más precisa y eficiente.

De la misma manera se identificarán las barreras de comunicación que existen en la entidad para de esa manera generar actividades de diálogo y combinación de criterios, para ello se deben apertura líneas de comunicación que

permitan la resolución de dudas y conflictos esto a través de la creación de un buzón de quejas, sugerencias y conflictos, donde los colaboradores se puedan expresar con libertad sus ideas y necesidades, esto con la finalidad de dialogarlo y solucionarlo de manera efectiva para evitar un clima laboral negativo, además de emplear carteles en los pasillos para dar a conocer información de carácter oficial.

Por último, desarrollar programas Integración de personal para brindar a los colaboradores recién contratados un proceso de adaptación, en el que pueda conocer todo acerca de la entidad ya sean sus instalaciones, valores, funciones, objetivos, miembros de su equipo, herramientas con las que contarán, etc.

Implementación de un programa de integración de personal

Para una correcta implementación se deben presentar los objetivos del proceso, responsables, duración, fases a desarrollar y resultados esperados.

Objetivo de la implementación

Integrar a los colaboradores de la entidad, a través de alinearlos a la misión y visión, conectando de esta manera con la cultura organizacional, para desarrollar el sentido de pertenencia de cada individuo que compone la empresa.

Responsables de la implementación

- Colaborador
- Recursos humanos
- Jefe directo

Resultado de la implementación

Conseguir un alto nivel de satisfacción por parte de los colaboradores, para mantener un compromiso continuo que permita contar con colaboradores altamente eficientes.

Duración de la implementación

El tiempo esperado para el proceso es de seis meses, tiempo necesario para que los colaboradores asimilen y se comprometan con la institución.

Del día 1 al mes 3: El individuo adquiere valor de la entidad, logrando obtener conocimiento de sus funciones y de la cultura empresarial, en este tiempo la organización invierte tiempo y recursos para facilitar la adaptación del colaborador.

Mes 3 a Mes 6: En este tiempo el colaborador empieza a generar valor para la institución.

6 Meses: En este tiempo el colaborador ya logro una adaptación considerable aportando de manera eficiente al logro de los objetivos de la entidad, generando más valor que el que consume.

Fases de la implementación

a) Fase previa

- **Preparación:** Al colaborador se le deberá proporcionar con previa anticipación la cultura, políticas y procedimientos de la entidad, por medio de una comunicación interna, precisando también horario, actividades a realizar, reglamento de vestimenta y numero de contacto de la persona encargada.

- **Orientación:** Al colaborador en su primer día se le da la bienvenida a su entorno de trabajo, en este punto entra en un proceso de inducción en donde obtendrá información útil y necesaria para desempeñar sus funciones, como la presentación de la entidad, detallando los objetivos a alcanzar, valores, generando así una autonomía personal e identidad institucional.

b) Fase de integración

- **Integración:** Al colaborador se le brindara la bienvenida y recorrido a su entorno laboral, con el objetivo de presenciar la estructura organizacional, así mismo se le presentara a sus directivos, su jefe inmediato y los miembros que conformen su equipo de trabajo con la finalidad de dar respuesta a sus posibles dudas alcanzando una autonomía personal al definir cada uno de sus objetivos individuales.

- **Compromiso:** Al colaborador se le debe brindar una correcta información y capacitación fundamental para generar su identificación con las metas de la entidad, además el compromiso también estará condicionado a la experiencia que el colaborador tenga con sus compañeros, por lo que resulta importante el trabajo

en equipo y el apoyo continuo de los jefes para desarrollar un compromiso emocional.

- **Seguimiento:** Al colaborador durante todas las etapas del proceso se le llevara un control y evaluación, para dar seguimiento a su desarrollo en la entidad.

Tabla 16

Actividades de la estrategia mejorar los tipos de comunicación

Estrategia	Actividades	Fecha de ejecución	Lugar	Materiales	Inversión (S/.)	Involucrados
Mejorar los tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar manuales corporativos y capacitaciones. - Identificar las barreras de comunicación que existen en la entidad. - Aperturar líneas de comunicación que permitan la resolución de dudas y conflictos. - Desarrollar programas Integración de personal. 	Mediano plazo	Instalaciones de la Municipalidad	Servicio de un profesional para capacitación	1000	Gerencia Municipal Consejo de administración
				Folletos informáticos		
				Videos		
				USB		
				proyector		
				Impresiones		
				Refrigerio		
				Buzón de sugerencias		

Estrategia 3: Mejorar los canales de comunicación

En el diagnostico se identificó que los canales de comunicación se encuentran en un nivel bajo con el 31. 82%, en un nivel medio de 27. 27% y alto en un 40. 91%, es decir en la institución no se encuentran estandarizados los canales de comunicación a través de los cuales informar a los colaboradores afectando a la productividad de la entidad y captación oportuna de información.

En base a ello se deben estandarizar el empleo de canales de comunicación que permitan servir como herramientas para hacer más flexible y eficiente el intercambio de información dentro de la institución.

Para ello se Institucionalizará el envío de correos electrónicos con información de la entidad los cuales deben ser precisos y explicativos para que cada uno de los colaboradores, evitando cargar de información innecesaria la cual puede afectar al desarrollo eficiente de las actividades de la entidad.

Es importante impulsar la comunicación al interior de la entidad por lo se debe poner énfasis en el personal y la información colocada en cada uno de ellos, por lo que para esto se desarrollara una intranet corporativa acerca de noticias, eventos y boletines, con la finalidad de mantener informados a los colaboradores que cuentan con acceso a este medio, para que cuenten con la información de manera oportuna para crear en ellos la costumbre de revisar este canal de manera continua.

Emplear la difusión de información a través de carteleras donde se colocará información de manera periódica por parte de los colaboradores de las distintas áreas, acerca de temas institucionales de interés general, esta es una gran herramienta de comunicación y difusión de información la cual permite mantener a todo el personal informado.

Desarrollo de una intranet corporativa

Para la implementación de una intranet se tomarán en cuenta las siguientes etapas.

Etapas I: Investigación preliminar

En esta etapa se busca obtener toda la información acerca de la estructura de la entidad, cultura, metas, políticas, manuales y procedimientos, además de realizar estudios de factibilidad con la finalidad de determinar si se debe desarrollar o no el proyecto.

Etapas II: Determinación de requerimientos

En esta etapa es importante para el desarrollo de la intranet conocer las necesidades de la entidad, para obtener dicha información se pueden aplicar instrumentos de recolección de datos.

Etapas III: Diseño del sitio

En esta etapa se procede a desarrollar el diseño de la intranet, a través de técnicas para proponer un sistema detallado, el cual facilite su realización e interacción.

Etapa IV: Codificación del sitio

En esta etapa se realizará la codificación para el desarrollo de la intranet, su nomenclatura, codificación de nombres y programación.

Etapa V: Prueba del sitio

En esta etapa se llevarán a cabo las diferentes pruebas para decretar la funcionalidad de la intranet.

Etapa VI: Implementación de la intranet

En esta etapa se identificará que la entidad cuente con las herramientas necesarias ya sea en software y hardware, para llevar a cabo la implementación de la intranet sin inconvenientes al configurar e instalar los archivos que la componen en los dispositivos de la entidad.

Etapa VII: Mantenimiento

En esta etapa se busca asegurar que la intranet continúe funcionando de manera correcta, por lo que se lleva a cabo un mantenimiento constante de todas las opciones que componen el sistema para su correcto manejo.

Tabla 17

Actividades de la estrategia mejorar los canales de comunicación

Estrategia	Actividades	Fecha de ejecución	Lugar	Materiales	Inversión (S/.)	Involucrados
Mejorar los canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none">- Institucionalizar el envío de correos electrónicos con información de la entidad.- Desarrollar una intranet corporativa.- Emplear la difusión de información a través de carteleras.	Mediano plazo	Instalaciones de la Municipalidad	Profesional de sistemas Panel de información Folletos informativos Impresiones	8500	Gerencia Municipal Consejo de administración Experto en sistemas

Presupuesto

Tabla 18

Presupuesto general de las estrategias de comunicación interna

Estrategias	Acciones	Responsable	Materiales	Presupuesto asignado a mediano plazo
Mejorar la dirección de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar reuniones periódicas con los colaboradores y directivos de la entidad. Calendarizar la divulgación y transmisión de información. Solicitar información periódica a cada una de las áreas de la entidad. Desarrollar un diagnóstico y evaluación para corregir acciones Desarrollar un conversatorio con el gerente y los distintos jefes de área. 	Gerencia Municipal Consejo de administración	Folletos informáticos Videos USB computadora proyector Impresiones Refrigerio	S/. 3,800.00
Mejorar los tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar manuales corporativos y capacitaciones. Identificar las barreras de comunicación que existen en la entidad. Aperturar líneas de comunicación que permitan la resolución de dudas y conflictos Desarrollar programas Integración de personal. 	Gerencia Municipal Consejo de administración	Servicio de un profesional para capacitación Folletos informáticos Videos USB computadora proyector Impresiones Refrigerio Buzón de sugerencias	S/. 1,000.00
Mejorar los canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Institucionalizar el envío de correos electrónicos con información de la entidad. Desarrollar una intranet corporativa. Emplear la difusión de información a través de carteleras. 	Gerencia Municipal Consejo de administración Experto en sistemas	Profesional de sistemas Panel de información Folletos informativos Impresiones	S/. 8.500.00
TOTAL				S/. 12.000.00

Financiamiento

El aporte práctico será financiado en su totalidad por la Municipalidad, con la suma de S/ 12.000.00.

Relación costo/beneficio

La municipalidad para el 2022 ha agenciado un presupuesto cercano de S/ 70,000.00 para el mejoramiento de la comunicación interna en la institución, el cual se espera incrementar en un 20% para el 2023.

Tabla 19

Relación costo/beneficio

Descripción	Detalle
Presupuesto gestionado 2022	S/ 70,000.00
Incremento esperado para 2023	20%
Costo de propuesta	S/ 12,000.00
Incremento de los ingresos 10%	S/ 14,000.00
Relación B/C	S/ 14,000.00 / S/ 12,000.00
Relación B/C	1.17

Según la tabla anterior, el Costo / Beneficio es de 1.17, valor que se halla por encima de 1, el cual revela que la propuesta es viable.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con el diagnóstico realizado, se logró concluir que la comunicación interna está en un nivel medio en un 31.82%, demostrando que no siempre se desenvuelve una buena comunicación dentro de la institución, esto debido a que la información compartida es limitada entre los jefes y colaboradores, siendo estos últimos muy pocas veces tomados en cuenta para tomar decisiones, asimismo se transmite muchas veces información a través de rumores, afectando al desarrollo de los procesos por los conflictos que ocurren debido a la información errónea y no se cuenta con canales de comunicación institucionales a través de los cuales informar a toda la parte interna afectando a la captación oportuna de información.

Se logró identificar que el sentido de pertenencia de los colaboradores de la entidad se encuentra en un nivel medio en un 72.73%, demostrando que no existe un vínculo considerable entre el colaborador y la entidad, debido a que existen individuos pertenecientes a la entidad los cuales aún no se sienten reconocidos con los valores y metas de la entidad, es decir los colaboradores no se sienten relacionados con la misión y visión de la entidad, los trabajadores no se encuentran del todo motivados a realizar sus ocupaciones, perturbando a la productividad de la entidad y no se ejecuta una correcta organización, provocando que los colaboradores no se sientan comprometidos con la empresa, ya que no se sienten cómodos con la manera en la que se trabaja y con las decisiones tomadas por sus superiores.

Se diseñaron estrategias para mejorar la comunicación interna tales como, desarrollar reuniones periódicas con los colaboradores y directivos de la entidad, calendarizar la divulgación y transmisión de información, solicitar información periódica a cada una de las áreas de la entidad, desarrollar un diagnóstico y evaluación para corregir acciones, desarrollar un conversatorio con el gerente y los distintos jefes de área, desarrollar manuales corporativos y capacitaciones, identificar las barreras de comunicación que existen en la entidad, abrir líneas de comunicación que permitan la resolución de dudas y conflictos, desarrollar programas integración de personal, institucionalizar el envío de correos electrónicos con información de la entidad, desarrollar una intranet corporativa y emplear la

difusión de información a través de carteleras, con la finalidad de mejorar el sentido de pertenencia de los colaboradores.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que la institución aplique reuniones periódicas con los colaboradores y directivos con la finalidad de conservar un conocimiento directo de los planes y proyectos de la entidad y asimismo solicitar información periódica a cada una de las áreas con la finalidad de realizar un diagnóstico, evaluación y control para corregir falencias de manera oportuna acciones que están causando falencias, además de detallar la relevancia de tomar en cuenta la opinión de los colaboradores, pidiendo sus sugerencias sobre determinados temas relacionados con la entidad y sus procesos, para lograr un intercambio de información transversal y de esta manera mejorar la comunicación interna de la entidad.

Se recomienda que la entidad despliegue manuales corporativos y capacitaciones contantes con la finalidad mantener a los colaboradores correctamente informados y de esta manera alineen sus funciones con los objetivos de la entidad, asimismo desarrollar programas Integración de personal para brindar a los colaboradores recién contratados un proceso de adaptación, en el que pueda conocer todo acerca de la institución.

Se recomienda que la entidad ponga en práctica las estrategias para mejorar la comunicación interna, entre los miembros que conforman el personal administrativo, teniendo en cuenta cada uno de los medios y canales que permitirán que se logre una mejor comprensión de opiniones, sugerencias y medidas de mejora para concretar una comunicación interna efectiva con el propósito que se mejore el sentido de pertenencia, para de esa manera potenciar el desarrollo profesional de los colaboradores y así cumplir con los objetivos de la entidad.

REFERENCIAS

- Abendaño, M., & Sánchez, L. (2020). *Comunicar: De la táctica a la estrategia (75.a ed.)*. Sociedad Latina de Comunicación Social. <https://doi.org/10.4185/cac178>
- Aguirre, D. (2017). *Comunicación interna sin fronteras: Tendencias y casos en América Latina*. RIL editores. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/106272>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., Martín, T., Menchaca, M., Núñez, F., Sánchez, M., Soría, L., & Vicario, D. (2018). *Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna*. FEAPS. <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. 143. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Benítez, S. (2021). *La comunicación interna en el SENASA en la década 2008-2018*. 85. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2003_BenitezS.pdf
- Bermúdez, C. (2016). *La Comunicación Interna en las organizaciones*. 34. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Cabanillas, S. (2020). *Programa de comunicación para mejorar el clima laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Trujillo* [Universidad Señor de Sipán]. <https://acortar.link/kqbkZK>
- Cabrera, A., Quijada, P., & Alanía, R. (2020). *Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú*. *RSocialium*, 4(2), 459-470. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>

- Calles, M. (2021). *La Importancia del Sentido de Pertenencia en una Empresa*. <https://grupoconsultorefe.com/recursos/articulo/la-importancia-del-sentido-de-pertenencia-en-una-empresa>
- Campos, O. (2018). *Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque*. 110. <https://acortar.link/bnR6DU>
- Cardozo, L. (2021, abril 9). *Comunicación interna: La importancia en tu empresa*. Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Carrillo, G., & Fernández, A. (2018). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional de colaboradores posterior a un proceso de integración empresarial* [Universidad Católica Andrés Bello]. <https://acortar.link/aVY4s8>
- Castillo, I., Gil, S., Gomez, L., Samudio, Á., & Zocadagui, N. (2018). *Factores relacionados con el sentido de pertenencia en una empresa de servicios de alimentación*. 123. <https://acortar.link/YEBEep>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. 15. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Conexiones ESAN. (2015). *¿Qué canales de comunicación existen dentro de las empresas? | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/canales-comunicacion-existen-dentro-empresas>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos*. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/126406?page=22>
- Duque, M., Tuapanta, J., & Mena, Á. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios*. *mktDESCUBRE*, 37-48. <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v10.141>

- Egas, E., & Yance, K. (2018). *Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil—Ecuador*. 39(24), 13. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Estela, R. (2020). *Investigación Propositiva*. Calameo.com. <https://www.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>
- Fernández, M. (2019). *Motivación Laboral: La importancia del sentido de pertenencia*. | Blog de Seminario de Integración II. <https://seminarioiiuntref.wordpress.com/2019/09/21/motivacion-laboral-la-importancia-del-sentido-de-pertenencia/>
- Guerrero, M., Sotelo, J., & Cabezuelo, F. (2022). *La comunicación interna como herramienta estratégica, constructora y transmisora de la cultura organizacional*. *aDResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 27 (enero-junio), 54-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8340667>
- Hanco, M., Carpio, A., & Laura, Z. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, C. (2019). *Estrategias para lograr el compromiso en una empresa*. Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. <https://incp.org.co/estrategias-lograr-compromiso-una-empresa/>
- Herrarte, J. (2015). *Identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo*. 61. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Herrarte-Jose.pdf>
- Huamán, L. (2021). *Estrategias de comunicación para la mejora del clima laboral en la Caja Trujillo, Agencia Cutervo-2019*. 129. <https://acortar.link/xel9Ds>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. 139.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequen

Juárez, L., & Tobón, S. (2018). *Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación*. 39, 7. <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

Julca, F. (2021). *Comunicación interna: de lo tradicional a lo digital Internal communication: From traditional to digital*. <https://acortar.link/USPTiv>

López, Á. (2017). *El Sentido de Pertenencia (Sp) como elemento de la cultura organizacional (co): factores que inciden en su desarrollo*. Universidad Santo Tomás. <https://doi.org/10.15332/tg.pre.2020.00145>

Loor, D., & Deroncele, A. (2018). *Sentido de pertenencia laboral desde una perspectiva psicosocial formativa*. *Maestro y Sociedad*, 15-26. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3373>

Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., Correa, L., & Cvetković, A. (2021). *Estudios Transversales*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 164-170. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>

Manzano, A. (2017). *Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5615/1/T2268-MDTH-Manzano-Estrategia.pdf>

Méndez, A. (2016). *Motivación al logro—Motivación*. <https://wwion/motivacion-al-logrow.euroresidentes.com/empresa/motivac>

Monjarás, M. (2019). *¿Por qué es importante la filosofía corporativa en las empresas?* <http://www.icorp.com.mx/blog/filosofia-corporativa/>

Montesdeoca, J. (2017). *Declaración del profesor guía*. 62. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6815/1/UDLA-EC-TPO-2017-01.pdf>

Moral, E. (2017). *Empresa y Comunicación Interna (I): Eficacia. Responsablia*. <https://www.responsablia.com/empresa-y-comunicacion-interna-i-eficacia/>

- Morán, C., & Menezes, E. (2016). *La Motivación De Logro Como Impulso Creador De Bienestar: Su Relación Con Los Cinco Grandes Factores De La Personalidad*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 31-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851777004>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*, 12(3), 263-274. <https://doi.org/10.5294/aqui.2012.12.3.5>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). *El estudio descriptivo en la investigación científica*. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2), Article 2. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. *Dominio de las Ciencias*, 3, 296. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Palos. (2018, marzo 6). *Identidad y sentimientos de pertenencia*. *Convivencia y educación en valores*. <https://eldiariodelaeducacion.com/convivenciayeducacionenvalores/2018/03/06/identidad-sentimientos-pertenencia/>
- Perret, R. (2016). *El Secreto de la Motivación* (Tercera edición). Ricardo Perret Erhard. <https://acortar.link/HYeNce>
- Picado, L. (2020). *Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12864/1/23105.pdf>
- Ramírez, L. (2021). *La comunicación interna y el sentido de pertenencia en los colaboradores de un instituto nacional de salud mental de lima durante el 2021*. 166. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9245/RAMI_REZ_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, M. (2021). *Estrategia para fortalecer la comunicación interna en la Unidad no. 1 de Bufetes Colectivos en Las Tunas*. <https://acortar.link/wfOjLN>

- Santa Cruz, M. (2020). *Estrategias De Comunicación Interna Para Mejorar El Clima Organizacional De Un Hospital Público De Chiclayo*. 152. <https://acortar.link/QAiPdm>
- Sialer, C. (2019). *Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San José, provincia de Lambayeque*. 92. <https://acortar.link/hZMzjl>
- Sordo, A. (2021). *Cultura organizacional: Qué es, tipos, elementos y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Tacca, V., & Tejada, J. (2017). *Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Cerro Colorado, Arequipa, 2017*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4681/Rltamavr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://acortar.link/9A6VCI>
- Urbina, E. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017*. 89. <https://acortar.link/F7BjSf>
- Uriostegui, M. (2019). *Compromiso Afectivo. Desarrollando el talento*. <https://desarrollandoeltalento.com.mx/compromiso-afectivo/>
- Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zapata, P. (2020). *Relación Entre Comunicación Interna Y Satisfacción Laboral En Colaboradores De Una Organización Educativa De Chincha Alta* [Universidad San Ignacio Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9d626972-20a6-4bb6-a0f9-4ddf4d47e0ec/content>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
¿En qué medida la comunicación interna mejorará el sentido de pertenencia del personal administrativo de la municipalidad distrital de Cochabamba, chota, Cajamarca?	<p>Objetivo general Proponer la comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p>Objetivos Específicos Describir el nivel de comunicación interna del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p>Describir el nivel de sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p>Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p>	La comunicación interna sí mejorará el sentido de pertenencia de la Municipalidad Distrital de Cochabamba.	<p>Variable Independiente: Comunicación interna.</p> <p>Dimensiones: Dirección de la comunicación. Tipos de comunicación Canales de comunicación.</p> <p>Variable Independiente: Sentido de pertenencia.</p> <p>Dimensiones: Identidad. Motivación. Compromiso.</p>	<p>Tipo de investigación Enfoque Cuantitativo Tipo descriptivo -propositiva Diseño no experimental – transversal.</p> <p>Población y muestra 22 colaboradores quienes conforman la parte administrativa.</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos Encuesta – cuestionario</p>

Anexo 2: Formato del cuestionario

Encuesta hacia el personal administrativo sobre la comunicación interna en una municipalidad distrital

		5	4	3	2	1
N°	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	Dirección de la comunicación					
1	¿La información emitida por la municipalidad se da por la alta dirección?					
2	tu superior inmediato ¿Te mantiene constantemente al tanto de acontecimientos concernientes al área administrativa?					
3	¿Tus opiniones, ideas o sugerencias son tomadas en cuenta por tu jefe inmediato?					
4	¿Informas directamente a tu jefe sobre el progreso de las actividades en el área administrativa?					
5	¿Existe una buena comunicación entre los jefes y los colaboradores?					
	Tipos de comunicación					
6	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios formales?					
7	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios tecnológicos?					
8	¿Te mantienen al tanto de las actividades de forma oral?					
9	¿A través de los rumores te informas más rápido de algún hecho relevante que concierna a algún miembro del área administrativa?					
10	¿Alguna vez han existido fuertes conflictos entre los miembros del área administrativa a causa de algún rumor?					
	Canales de comunicación					
11	¿Cuál de los siguientes medios de comunicación tradicionales te es más útil para informarte de las actividades ejecutadas en el área administrativa? A) documentos B) reuniones C) capacitaciones D) folletos e) Memorándum					

12	¿Cuál de los siguientes medios informáticos te es más útil para mantener una comunicación con los miembros del área administrativa? A) Redes sociales, B) Correo electrónico, C) Teléfono, D) Intranet, e) Otros
----	---

Encuesta hacia el personal administrativo sobre el sentido de pertenencia en una municipalidad distrita

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Identidad					
1	¿Se involucra usted en situaciones que demuestran que está comprometido con el cumplimiento de la misión y visión de la institución?					
2	¿Considera usted que la alta dirección promueve el cumplimiento del Reglamento Interno de la institución?					
	Motivación					
3	¿Se siente contento con los incentivos que recibe por su trabajo?					
4	¿Se siente seguro con su puesto de trabajo?					
5	¿Se siente satisfecho y realizado con el trabajo que desarrolla?					
6	¿Después de realizar una tarea encomendada tiene el sentimiento de haber logrado con éxito su labor?					
	Compromiso					
7	¿Se preocupa usted por el bienestar y crecimiento de la entidad?					
8	¿Se le trata con calidez y respeto?					
9	¿Siente que la empresa confía en su trabajo o servicio que presta?					
10	¿Se siente cómodo dentro de la institución?					
11	¿Las tareas que se te encomiendan son valiosas y productivas?					
12	¿Las decisiones y métodos de planificación y control de la institución te parecen las más adecuadas?					

Anexo 3: Validación de cuestionario

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Francisco Javier Noriega Alarcón
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Titulado Colegiado
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	4 años
	CARGO	Administrador
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo en una municipalidad distrital.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Guevara Carrasco, Cinthya Anali Soto Malca, Cesar Antoni Cruz
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Proponer la comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>Describir el nivel de comunicación interna del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p>Describir el nivel de sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p>Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p>

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA		
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	¿La información emitida por la municipalidad se da por la alta dirección? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	tu superior inmediato ¿Te mantiene constantemente al tanto de acontecimientos concernientes al área administrativa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿Tus opiniones, ideas o sugerencias son tomadas en cuenta por tu jefe inmediato? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Informas directamente a tu jefe sobre el progreso de las actividades en el área administrativa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Existe una buena comunicación entre los jefes y los colaboradores? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios formales? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios tecnológicos? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Te mantienen al tanto de las actividades de forma oral? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:

09	<p>¿A través de los rumores te informas más rápido de algún hecho relevante que concierna a algún miembro del área administrativa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿Alguna vez han existido fuertes conflictos entre los miembros del área administrativa a causa de algún rumor?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿Cuál de los siguientes medios de comunicación tradicionales te es más útil para informarte de las actividades ejecutadas en el área administrativa?</p> <p>Categorías: A) documentos, B) reuniones, C) capacitaciones, D) folletos, e) Memorándum</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>¿Cuál de los siguientes medios informáticos te es más útil para mantener una comunicación con los miembros del área administrativa?</p> <p>Categorías: A) Redes sociales, B) Correo electrónico, C) Teléfono, D) Intranet, e) Otros</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
<p>6. COMENTARIOS GENERALES: Las preguntas del instrumento miden correctamente a la variable comunicación interna en estudio</p>	
<p>7. OBSERVACIONES:</p>	

VARIABLE 2: SENTIDO DE PERTENENCIA

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>¿Se involucra usted en situaciones que demuestran que está comprometido con el cumplimiento de la misión y visión de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
02	<p>¿Considera usted que la alta dirección promueve el cumplimiento del Reglamento Interno de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
03	<p>¿Se siente contento con los incentivos que recibe por su trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Se siente seguro con su puesto de trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
05	<p>¿Se siente satisfecho y realizado con el trabajo que desarrolla? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
06	<p>¿Después de realizar una tarea encomendada tiene el sentimiento de haber logrado con éxito su labor? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
07	<p>¿Se preocupa usted por el bienestar y crecimiento de la entidad? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
08	<p>¿Se le trata con calidez y respeto? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
09	<p>¿Siente que la empresa confía en su trabajo o servicio que presta? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>

	
10	¿Se siente cómodo dentro de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Las tareas que se te encomiendan son valiosas y productivas? Categorías: A) documentos, B) reuniones, C) capacitaciones, D) folletos, e) Memorándum	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Las decisiones y métodos de planificación y control de la institución te parecen las más adecuadas? Categorías: A) Redes sociales, B) Correo electrónico, C) Teléfono, D) Intranet, e) Otros	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
8. COMENTARIOS GENERALES: Las preguntas son adecuadas y miden correctamente la variable: Sentido de Pertenencia.	
9. OBSERVACIONES:	


 Juez Experto
 DNI: 43072444
 Colegiatura N°: 22626

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Katusca Irina Nieto Guerrero
2.	PROFESIÓN	Lic. en Administración en Gestión Pública
	ESPECIALIDAD	Administración en Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Licenciada en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Administrador Unidad de Mercados
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo en una municipalidad distrital.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Guevara Carrasco, Cinthya Anali
		Soto Malca, Cesar Antoni Cruz
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL:</u> Proponer la comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.
		<u>ESPECÍFICOS:</u> Describir el nivel de comunicación interna del personal administrativo de una municipalidad distrital. Describir el nivel de sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital. Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA		
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	¿La información emitida por la municipalidad se da por la alta dirección? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	tu superior inmediato ¿Te mantiene constantemente al tanto de acontecimientos concernientes al área administrativa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	¿Tus opiniones, ideas o sugerencias son tomadas en cuenta por tu jefe inmediato? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	¿Informas directamente a tu jefe sobre el progreso de las actividades en el área administrativa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	¿Existe una buena comunicación entre los jefes y los colaboradores? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios formales? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios tecnológicos? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	¿Te mantienen al tanto de las actividades de forma oral? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:

09	<p>¿A través de los rumores te informas más rápido de algún hecho relevante que concierna a algún miembro del área administrativa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿Alguna vez han existido fuertes conflictos entre los miembros del área administrativa a causa de algún rumor?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿Cuál de los siguientes medios de comunicación tradicionales te es más útil para informarte de las actividades ejecutadas en el área administrativa?</p> <p>Categorías: A) documentos, B) reuniones, C) capacitaciones, D) folletos, e) Memorándum</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>¿Cuál de los siguientes medios informáticos te es más útil para mantener una comunicación con los miembros del área administrativa?</p> <p>Categorías: A) Redes sociales, B) Correo electrónico, C) Teléfono, D) Intranet, e) Otros</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES: Las Interrogantes son Correctas.	
7. OBSERVACIONES:	

VARIABLE 2: SENTIDO DE PERTENENCIA		
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>¿Se involucra usted en situaciones que demuestran que está comprometido con el cumplimiento de la misión y visión de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
02	<p>¿Considera usted que la alta dirección promueve el cumplimiento del Reglamento Interno de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
03	<p>¿Se siente contento con los incentivos que recibe por su trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Se siente seguro con su puesto de trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
05	<p>¿Se siente satisfecho y realizado con el trabajo que desarrolla? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
06	<p>¿Después de realizar una tarea encomendada tiene el sentimiento de haber logrado con éxito su labor? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
07	<p>¿Se preocupa usted por el bienestar y crecimiento de la entidad? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
08	<p>¿Se le trata con calidez y respeto? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>
09	<p>¿Siente que la empresa confía en su trabajo o servicio que presta? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D () SUGERENCIAS:</p>

	
10	¿Se siente cómodo dentro de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Las tareas que se te encomiendan son valiosas y productivas? Categorías: A) documentos, B) reuniones, C) capacitaciones, D) folletos, e) Memorándum	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Las decisiones y métodos de planificación y control de la institución te parecen las más adecuadas? Categorías: A) Redes sociales, B) Correo electrónico, C) Teléfono, D) Intranet, e) Otros	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
8. COMENTARIOS GENERALES: Las preguntas son las adecuadas.	
9. OBSERVACIONES:	



Juez Experto
DNI: 1762 6904
Colegiatura N°: 31060

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	ROXANA GHERALDINY SÁNCHEZ ACUÑA
	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LOGÍSTICA
2.	GRADO ACADÉMICO	MAESTRÍA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	JEFE DE ADQUISICIONES RED DE SALUD SAN JUAN DE LOS RIOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo en una municipalidad distrital.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Guevara Carrasco, Cinthya Anali
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario (X)
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Proponer la comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>Describir el nivel de comunicación interna del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p>Describir el nivel de sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p> <p>Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el sentido de pertenencia del personal administrativo de una municipalidad distrital.</p>

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	¿La información emitida por la municipalidad se da por la alta dirección? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
02	tu superior inmediato ¿Te mantiene constantemente al tanto de acontecimientos concernientes al área administrativa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
03	¿Tus opiniones, ideas o sugerencias son tomadas en cuenta por tu jefe inmediato? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
04	¿Informas directamente a tu jefe sobre el progreso de las actividades en el área administrativa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
05	¿Existe una buena comunicación entre los jefes y los colaboradores? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
06	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios formales? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
07	¿Te mantienen al tanto de las actividades a través de medios tecnológicos? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
08	¿Te mantienen al tanto de las actividades de forma oral? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:

09	<p>¿A través de los rumores te informas más rápido de algún hecho relevante que concierna a algún miembro del área administrativa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿Alguna vez han existido fuertes conflictos entre los miembros del área administrativa a causa de algún rumor?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿Cuál de los siguientes medios de comunicación tradicionales te es más útil para informarte de las actividades ejecutadas en el área administrativa?</p> <p>Categorías: A) documentos, B) reuniones, C) capacitaciones, D) folletos, e) Memorándum</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>¿Cuál de los siguientes medios informáticos te es más útil para mantener una comunicación con los miembros del área administrativa?</p> <p>Categorías: A) Redes sociales, B) Correo electrónico, C) Teléfono, D) Intranet, e) Otros</p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (✓) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES:	
7. OBSERVACIONES:	

VARIABLE 2: SENTIDO DE PERTENENCIA

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	¿Se involucra usted en situaciones que demuestran que está comprometido con el cumplimiento de la misión y visión de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	¿Considera usted que la alta dirección promueve el cumplimiento del Reglamento Interno de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
03	¿Se siente contento con los incentivos que recibe por su trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	¿Se siente seguro con su puesto de trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	¿Se siente satisfecho y realizado con el trabajo que desarrolla? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	¿Después de realizar una tarea encomendada tiene el sentimiento de haber logrado con éxito su labor? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	¿Se preocupa usted por el bienestar y crecimiento de la entidad? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
08	¿Se le trata con calidez y respeto? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	¿Siente que la empresa confía en su trabajo o servicio que presta? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

	
10	¿Se siente cómodo dentro de la institución? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	¿Las tareas que se te encomiendan son valiosas y productivas? Categorías: A) documentos, B) reuniones, C) capacitaciones, D) folletos, e) Memorándum	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	¿Las decisiones y métodos de planificación y control de la institución te parecen las más adecuadas? Categorías: A) Redes sociales, B) Correo electrónico, C) Teléfono, D) Intranet, e) Otros	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
8. COMENTARIOS GENERALES:	
9. OBSERVACIONES:	



Juez Experto

DNI: 73142346

Colegiatura N°: 35811

Anexo 4: Carta de la entidad donde autoriza realizar la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COCHABAMBA

CHOTA - CAJAMARCA

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Cochabamba, 03 de octubre del 2022

CARTA N° 023-2022-MDC/A.

DRA. CARLA ANGELICA REYES REYES
DIRECTORA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.

Presente.

ASUNTO: DA AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo, a nombre de la Municipalidad Distrital de Cochabamba, luego para manifestarle lo siguiente:

Que habiendo recibido un documento donde solicita autorización para realizar investigación titulada " COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022".

Para obtener el grado académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis).

1. GUEVARA CARRASCO CINTHYA ANALI : DNI: 73352292
2. SOTO MALCA CESAR ANTONI CRUZ : DNI :72740933

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración

Atentamente



José Víctor Alvarado Sampa
ALCALDE



Dirección : Jr. Cajamarca S/N - Plaza de Armas Cochabamba - Chota Cajamarca
Email : cochabambamuni@gmail.com
Teléfono : 943247487
Página web : www.municochabamba.gob.pe

Anexo 5: Resolución de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 06 de diciembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0399-2022/FACEM-DA-USS de fecha 23 de noviembre de 2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 06/12/2022, donde solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°: APROBAR, el cambio del Título del Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, a cargo de la Dra. Calanchez Urribarri África del Valle, según se indica en el cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0404-2022-FACEM-USS, de fecha 20/07/2022, numeral 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS

N.º	AUTOR(a) (es)	TITULO DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHAPOÑAN GUEVARA JOSÉ LUIS. SIRLOPÚ ARICOCHÉ RUTH MARYCIELO	METODOLOGÍA KAIZEN BASADO EN 5S PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL MOLINO MOLISAM I S.A.C., LAMBAYEQUE - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	DELGADO MIÑOPE CARLOS ENRIQUE JURUPE PIZARRO DIANA DEL PILAR	METODOLOGÍA DEL SIX SIGMA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CHACON MEOÑO KAREM STHEFANY SENADOR TORRES CARLOS AGUSTO	SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL BASADO EN LA ECOEFICIENCIA PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CARRILLO BOCANEGRA LUIS FELIPE MECHÁN ACHULLA DICKSON YOSEMIR	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	LOPEZ TORO SHAILI RASHELL ZUÑE LLACSAHUANGA JAIR ANDERSSON	EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	FERNÁNDEZ CRUZADO MARCIA YUDYTH FERNÁNDEZ VÁSQUEZ MILY ADIXA	EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	LOPEZ CABREJOS HERCILIA MAVILA LOZANO BAUTISTA CELENI YAMILET	COMPETENCIAS DIGITALES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO TOMAS, 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	GUEVARA CARRASCO CINTHYA ANALI SOTO MALCA CESAR ANTONI CRUZ	COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	ANAYA BARBOZA DIANA CHAPOÑAN SANTAMARIA SILVIA NATALY	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT & GRILL EL HEBRÓN S.A.C, CHICLAYO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	HUANCA RUIZ KEYLA YANELA MONTENEGRO CHAVEZ SHEIMILITH	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CORPORACIÓN MADERERA FERPESE S.A.C, EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CAYOTOPA BUSTAMENTE KAREN YUDITH	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CORNEJO PURISACA LUZ MARISOL MEJÍA PEÑA BRAYAN JESÚS	MARKETING SENSORIAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL RESTAURANT AMAPOLA FISH AND, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	SECLEN QUEVEDO JULIO JOSE	PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL MERCADO CENTRAL DE CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET FERNANDEZ CUMBIA JEANCARLOS DARWIN	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 6: T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de Octubre de 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

Guevara Carrasco Cinthya Anali con DNI 73352292 y Soto Malca César Antoni Cruz con DNI 72740933.

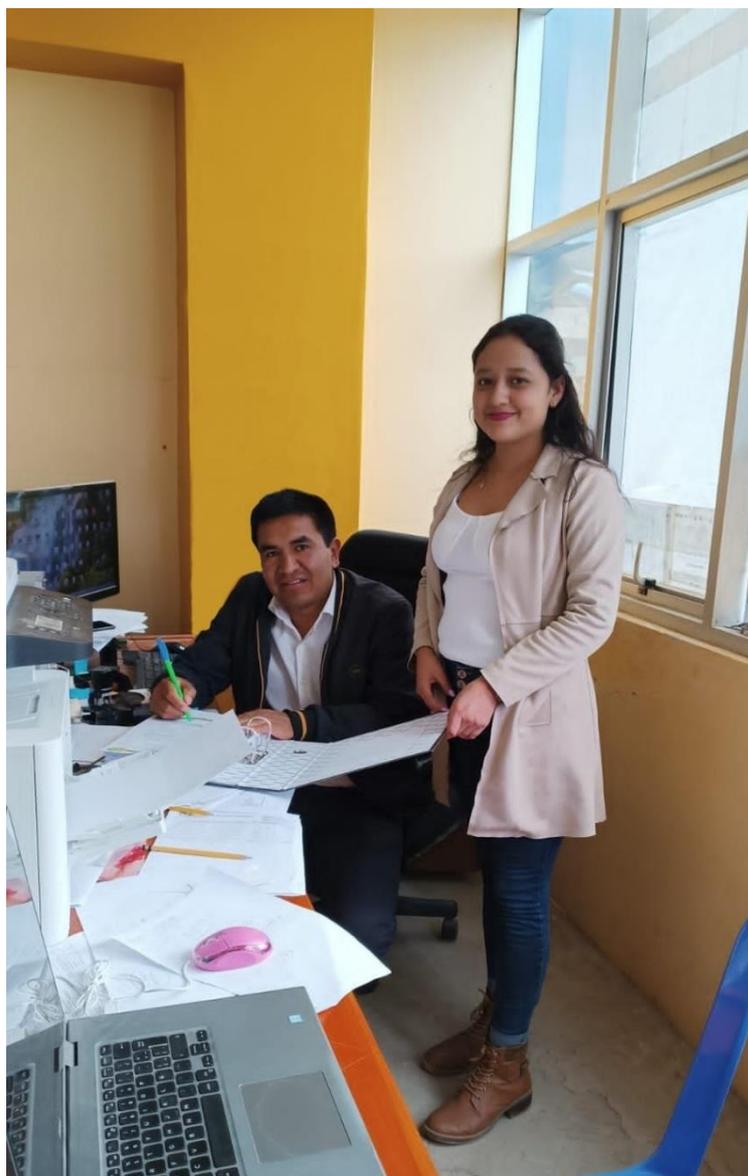
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA – 2022". Presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciados en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Guevara Carrasco Cinthya Anali	73352292	
Soto Malca César Antoni Cruz	72740933	

Anexo 7: Foto con el CPC José Víctor Alarcón Burga (Alcalde Distrital)



Anexo 8: Foto en la Municipalidad Distrital de Cochabamba



Anexo 9: Foto recolectando información acerca de la comunicación interna que se realiza en la entidad



Anexo 10: Foto de la Entidad



Anexo 13: Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD

AUTOR

Guevara Carrasco, Cinthya Anal Soto Malca, Cesar Antoni Cruz

RECuento DE PALABRAS

11097 Words

RECuento DE CARACTERES

61416 Characters

RECuento DE PÁGINAS

51 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

174.0KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 29, 2023 10:25 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 29, 2023 10:25 AM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 14: Acta de Originalidad de la Investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0816, presentado por el/la Bachiller, Cinthya Anali Guevara Carrasco y Cesar Antoni Cruz Soto Malca, con su tesis Titulada, Comunicación Interna para Mejorar el Sentido de Pertenencia del Personal Administrativo en una Municipalidad de la Región Cajamarca - 2022.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 14% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 02 de octubre de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.